



¿Busca un Servicio de Contact Center en la Nube que ofrezca métricas de atención e inteligencia de negocios?

Disfrute de métricas de productividad y gestión de forma remota. IsMyContact ofrece una plataforma en la nube e inteligente al integrar el servicio de Contact Center con múltiples CRMs en ambiente OmniCanal. IsMyContact es una plataforma idónea para desarrollar Centros de Servicio en ambiente de Teletrabajo sobre diferentes gestores telefónicos.



## BENEFICIOS

### Asegure un trato personalizado

Los usuarios de IsMyContact tendrán a la mano información personalizada para toda interacción con los clientes.



## Incremente la productividad empresarial

Los usuarios de IsMyContact realizan llamadas a sus contactos con un simple click.



## Inteligencia de negocios

Analice información confiable y en línea sobre los registros de llamadas y sobre las interacciones realizadas con clientes mediante otros canales.





## FUNCIONALIDADES

IsMyContact ofrece funcionalidades que aceleran los procesos comerciales y brindan inteligencia operativa a su negocio. Para lograr esto, las funcionalidades están desarrolladas de acuerdo con el perfil del usuario, ya sea este un Agente del Contact Center o bien un Supervisor. A continuación destacamos algunas de las funcionalidades más relevantes. Con miras a contar con información más detallada de las mismas, le recomendamos revisar los documentos:

- Funcionalidades Agente IsMyContact
- Funcionalidades Supervisor IsMyContact.

### AGENTE



#### Búsquedas eficientes y ágil de contactos

Le permite al agente, tratar de forma personalizada a sus clientes y contactos dado que toda la información sobre el nombre y transacciones realizadas con dicho contacto se encuentra a la mano.



#### Autoevaluación

Le permite al agente saber en todo momento si cuenta con retos significativos para cumplir con sus metas de trabajo, dado que tendrá de forma visible su trabajo pendiente.



#### Atención Omnicanal

Esto le permite al agente contar a la mano con la información de atenciones previas brindadas a un cliente o contacto por cualquiera de los canales, dado que dicha información se consolida en un solo sitio.



#### Creación de contactos en tiempo real

Le permite a los agentes brindar un tiempo de respuesta eficiente a los clientes internos y externos al documentar en vivo la atención que está brindando mediante los formularios del CRM.



#### Plataforma integral de Contact Center y CRM

Esto aumenta directamente la productividad del agente al interactuar con una única interfase de trabajo para su gestión.

## SUPERVISOR



### Monitoreo en tiempo real

Le permite al supervisor, identificar en tiempo real la atención de llamadas entrantes y salientes que estén ejecutando sus agentes y tomar decisiones y acciones inmediatas.



### Ágil reasignación de agentes.

Con base en los reportes de productividad, previamente descritos, el supervisor podrá tomar la decisión de reasignar agentes de una cola del contact center a otra a fin de asegurar que las gestiones cuenten con los recursos necesarios para garantizar el SLA esperado del centro de servicio.



### Automatización de campañas

Le permite generar campañas de llamadas salientes, a partir de una base de datos de contacto. Esta campaña, se automatiza en la plataforma, y puede enviar un mensaje grabado a las personas contactadas o asignar la llamada saliente a los agentes disponibles.



### Medición del desempeño del Contact Center y CRM

El supervisor, puede descargar reportes de productividad de una única interfase y de esta forma, rápidamente identificar áreas de mejora de sus agentes, y tomar decisiones justo a tiempo



### Conector para inteligencia de negocios

La información que los agentes van alimentando al sistema en su CRM(\*) así como los reportes de llamadas entrantes y salientes, van generando un acervo de conocimiento e inteligencia de negocio que le permitirá ser mucho más asertivo y competitivo en su mercado meta



## MODELO COMERCIAL

### ACTIVACIÓN



#### IsMyContact

Este cargo aplica una sola vez, y su monto varía acorde con la complejidad e integraciones requeridas por el cliente. En el mismo se incluye la capacitación inicial a los supervisores y agentes.



#### Canales Requeridos

Acorde con la preferencia del cliente es posible activar canales como WhatsApp. Por lo que aplica un cargo de activación por cada canal activado. El canal de Telefonía y Chat no tienen cargo de activación. Nota: Algunos CRMs ofrecen soluciones de Terceros con Canales adicionales.



#### Desarrollos Personalizados

En caso de que el cliente requiera de un desarrollo personalizado, este se analiza y calendariza por nuestro equipo interno de innovación. El cargo, es acorde con el alcance y complejidad del mismo.

### MENSUAL



#### IsMyContact Agentes y Supervisores Logeados

IsMyContact define un cargo por agente y/o supervisor, este únicamente se factura si el usuario se logueó al menos 1 vez en el mes.



#### Canales Activos

De igual forma aplica un cargo mensual por los Canales de Atención que se adquieran.



#### Consumo Telefónico

Con base a las tarifas publicadas en [www.callmyway.com](http://www.callmyway.com), y el consumo correspondiente se genera una factura mensual de este servicio.



## REQUISITOS

- Disponer del licenciamiento Microsoft Teams phone Standard necesario para el plan IsMyConnect Teams.
- Confirmar que el CRM de su preferencia esté soportado por IsMyContact en [www.ismycontact.com](http://www.ismycontact.com).

En caso de no estar soportado, puede ponerse en contacto con nosotros para analizar la integración.

# CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE

En CallMyWay sabemos que nuestros clientes son nuestra razón de existir, por lo tanto, contamos con un servicio de soporte de primer nivel para atender cualquier consulta o situación que se le pueda presentar con su servicio, por lo tanto, ponemos a su disposición nuestros diferentes canales de comunicación y atención.

[Cuenta Nueva](#)[Recuperar Contraseña](#)[Inicio](#)[Acerca de Nosotros](#)[Tarifas](#)[Documentos](#)[Calidad](#)[Asistencia en Línea](#)[Click to call](#)[40004000](#)

## CONTACTO

Email: [soporte@callmyway.com](mailto:soporte@callmyway.com) | [ventas@callmyway.com](mailto:ventas@callmyway.com)

WhatsApp: +506 4000 - 4000

[www.callmyway.com](http://www.callmyway.com)



México +5255 4170 8422

Miami +1-305-644-5335

Costa Rica +506 40004000

Chile +56 227609072

Colombia +57 15189663

Canadá +1 6134168671

Panamá +507 8366060

Perú +51 16409850

Guatemala + 502 (2) 3750299

El Salvador +503 (211) 30412

Rep. Dominicana +1 (829) 9466346

