

Contact Center con métricas de atención.

IsMyContact es una plataforma Omnicanal en la nube para Contact Centers, ideal para teletrabajo y compatible con varios CRMs y gestores telefónicos.



Trato personalizado

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



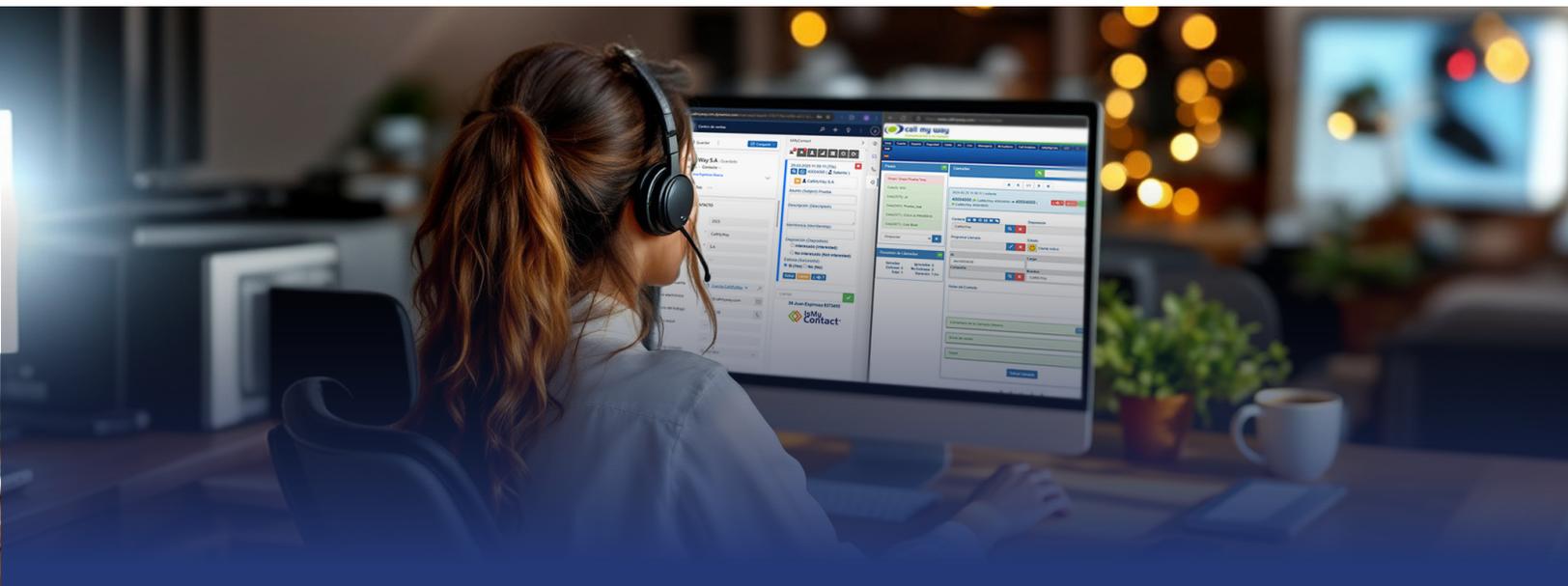
Productividad empresarial

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



Inteligencia de negocios

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



Gestionar un Contact Center remoto y omnicanal puede ser un reto.

IsMyContact lo hace simple.

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.

Agente



Búsquedas eficientes y ágil de contactos

Permite al agente ofrecer una atención personalizada con acceso inmediato a los datos y transacciones del cliente.



Autoevaluación

Permite al agente visualizar su trabajo pendiente y detectar si enfrenta retos para cumplir sus metas.



Atención Omnicanal

Permite al agente acceder fácilmente al historial de atención del cliente desde cualquier canal, todo en un solo lugar.



Creación de contactos en tiempo real

Permite a los agentes responder eficientemente al documentar en tiempo real la atención mediante formularios del CRM.



Plataforma integral de Contact Center y CRM

Aumenta la productividad del agente al centralizar su gestión en una sola interfaz de trabajo.





Supervisor



Monitoreo en tiempo real

Permite al supervisor monitorear en tiempo real las llamadas de los agentes y tomar decisiones inmediatas.



Ágil reasignación de agentes.

Con base en los reportes de productividad, el supervisor puede reasignar agentes entre colas para asegurar el cumplimiento del SLA.



Automatización de campañas

Permite crear campañas de llamadas salientes desde una base de datos, automatizándolas para enviar mensajes grabados o asignar llamadas a agentes disponibles.



Medición del desempeño del Contact Center y CRM

El supervisor puede descargar reportes de productividad desde una sola interfaz, facilitando la identificación rápida de áreas de mejora y la toma de decisiones oportunas.

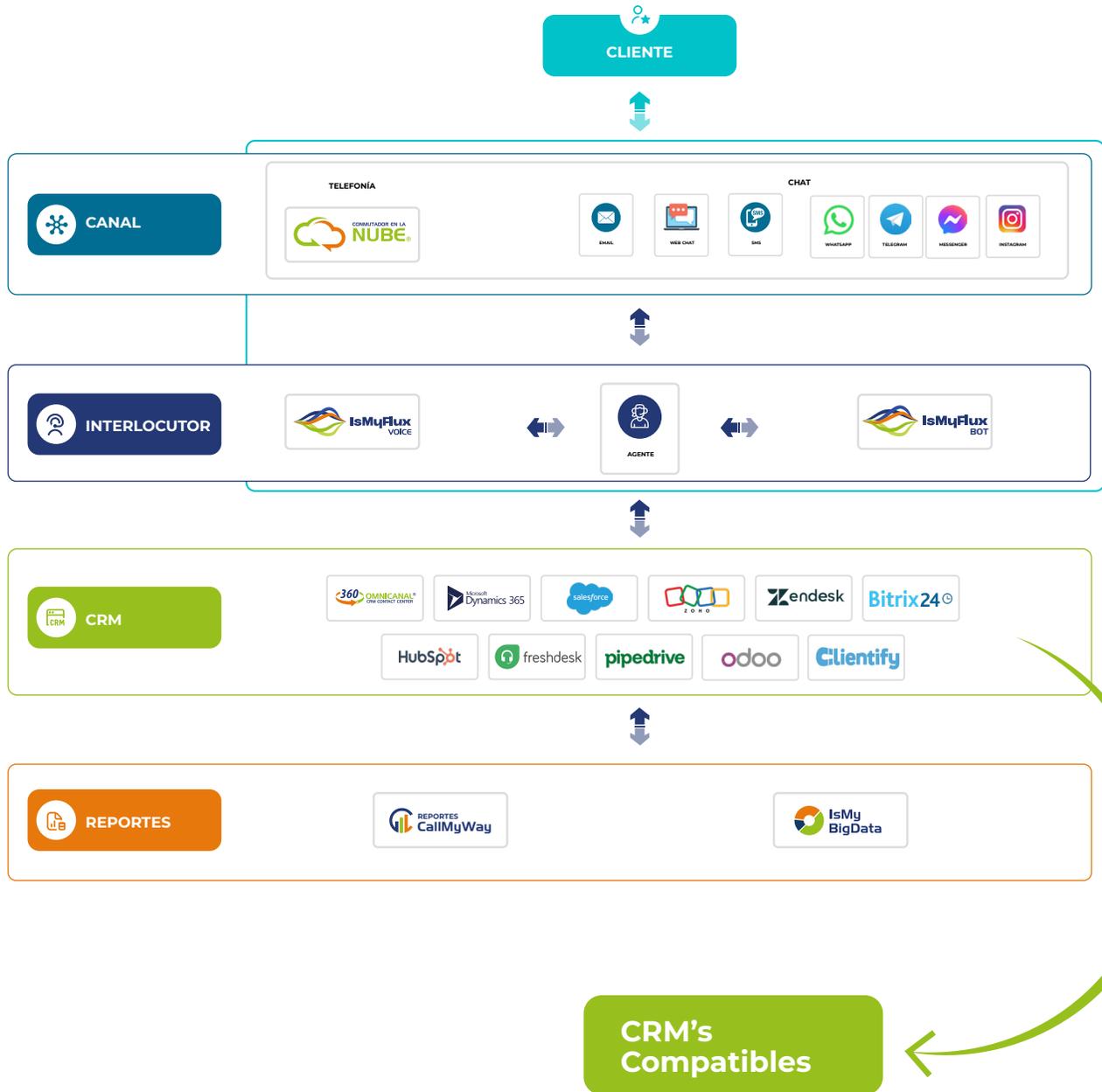


Conector para inteligencia de negocios

La información que los agentes ingresan en el CRM, junto con los reportes de llamadas, crea una base de conocimiento e inteligencia de negocio que mejora la precisión y competitividad en el mercado objetivo.



Arquitectura del servicio



Requisitos

Confirmar que el CRM de su preferencia esté soportado por IsMyContact en www.ismycontact.com. En caso de no estar soportado, puede ponerse en contacto con nosotros para analizar la integración.



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

Según la preferencia del cliente, se pueden activar canales como WhatsApp, lo cual genera un cargo de activación por cada canal. Los canales de Telefonía y Chat no tienen costo de activación. Algunos CRMs también ofrecen canales adicionales a través de soluciones de terceros.

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

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, y el consumo correspondiente se genera una factura mensual de este servicio.

Contáctenos



Teléfono

+506 4000-4000
+52 55 41 70 84 22
+1 305 644 5535



Email

ventas callmyway.com



Web

www.callmyway.com