



Contact Center

Interacción Total

Contact Center de Resolv-e es un sistema informático que permite controlar y estimular la interacción con sus clientes y prospectos utilizando estrategias de administración de llamadas realizadas y recibidas, correo electrónico, correo postal, Fax, etc., sus principales características son:

Adaptable

Ya sea que su requerimiento sea para la Administración de las Relaciones con Clientes (CRM), Proveedores (SRM), Empleados (ERM), Ciudadanos (CRM) o una mezcla de todos ellos Resolv-e es adaptable y puede utilizarse para todas estas implantaciones.

- Supervisión de Operadores Remotos por Internet

- Obtenga nuevas campañas en minutos

- Vista de Supervisor del Call Center

- Dé significado de negocio a sus llamadas

Versátil

Resolv-e le permite definir campañas completas en unos cuantos minutos sin requerir servicios de desarrollo de sistemas, solamente diseñe sus campañas, capacite a los usuarios que las operarán y ejecútelas.

Defina las características de sus campañas: de Inbound o outbound, asigne estatus utilizando la nomenclatura de su negocio para calificar las llamadas, incluya esqueletos de e-mails, campos que complementan la información, las acciones de cierre, como el inicio de un proceso de atención o de facturación, desarrolle cotizaciones, utilice scripts de apoyo, invoque acciones para importar información de otros sistemas, etc. todo esto simplemente utilizando la parametrización que proporciona Resolv-e.

un "screen pop" con la información del contacto, obtenida de un IVR, de un identificador de voz, de un número de extensión, etc.

Contactos Realizados (OUTBOUND)

Resolv-e le ayuda a complementar y ejecutar sus campañas de Marketing utilizando teléfono, correo electrónico y correo postal:

- Ayuda a diseñar la estrategia de la campaña
- Segmenta o integra el repositorio de datos
- Registra llamada y documenta la llamada
- Envío de correo electrónico y postal

Utilice marcadores automáticos ya sea predictivos, progresivos o individuales (Click-to-dial) y a través de Resolv-e mida el número de llamadas realizadas para lograr el objetivo de la campaña.

Resolv-e Proporciona el registro, monitoreo, ejecución, estadística, y reporte necesarios para la efectiva implantación de su estrategia de contacto.

Contactos en ambos sentidos (BLENDING)

Permita que los operadores cambien de Inbound a Outbound automáticamente cuando se está dentro de una campaña de outbound y se desea seguir atendiendo las llamadas de inbound.

Completo

Contactos Recibidos (INBOUND)

Resolv-e registra los contactos recibidos vía telefónica, vía e-mail vía una página web, etc., utilizando la infraestructura con la que cuenta:

- Recepción Manual

Si no cuenta con tecnología automatizadora, Resolv-e le ayuda a buscar la información del contacto que llama o a adicionar un nuevo contacto.

- Asistida con tecnología

Ya sea que cuente con ACD para la recepción y distribución de llamadas en el centro de contacto o incluso distribuidas en la casa de sus operadores, utilizando tecnología tradicional o Voz sobre IP.

Si cuenta con tecnología CTI, el operador recibe la llamada junto con



4 Estratégico

La ubicación del Centro de Llamadas ya no es problema con Resolv-e, ya que permite el acceso desde cualquier lugar con conexión a internet, ya sea en una instalación tradicional o distribuida geográficamente, incluso desde cualquier oficina o el hogar de los operadores (Small-Office, Home-Office) Resolv-e proporciona el soporte a todas ellas teniendo el control, contabilización y estatus centralizado.

5 Actual

Resolv-e es una solución tecnológica de última generación, su interfaz se encuentra basada en un navegador de Internet por lo que no requiere instalación de software "Cliente" y utilizando TCP/IP permite la integración de soluciones de call center de tipo ACD, IVR, CTI y marcadores de los principales fabricantes de tecnología de este tipo.

Resolv-e se integra con telefonía tradicional y/o utilizando Tecnología VoIP puede ir incluso más allá permitiendo que las estaciones distribuidas operen con líneas y extensiones telefónicas de su nodo central.

6 Enfocado al Negocio

Resolv-e da un significado de negocios a la realización de llamadas:

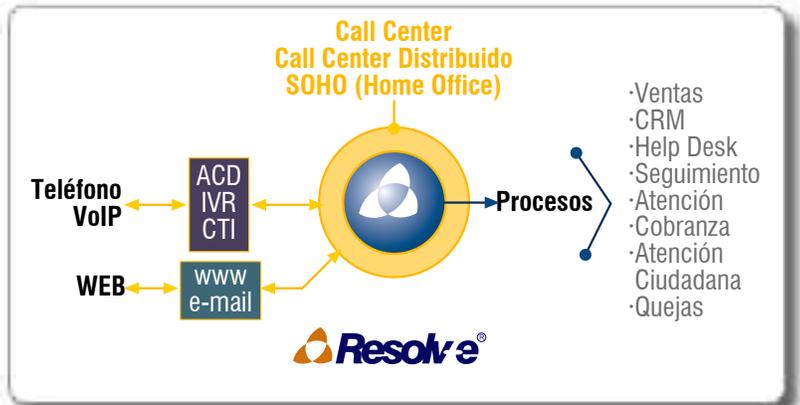
- Conozca el estatus de cada llamada de acuerdo a su tipo (p.ej. Negocio Cerrado, Pago Prometido, Espera Documentación, Re-agendar llamada, etc.)
- La realización de llamadas permite iniciar procesos hacia el interior de su organización.
- Brinda un repositorio de conocimientos a sus operadores.
- Guiones para la realización de llamadas (Scripting).
- Integra el envío de documentación a cuentas de e-mail.
- Invitando a realizar encuestas y evaluaciones a sus clientes (Usando Internet).
- Completando o actualizando la información de los contactos.
- Monitoreando la actividad de llamadas realizadas.
- Envío de cotizaciones electrónicas.

7 Sencillo

Un operador requiere de menos de una hora de capacitación para conocer y utilizar la interfaz de llamadas permitiendo que la capacitación se enfoque a la estrategia del producto, servicio o el conocimiento del cliente.

Resolv-e proporciona el concepto de llamadas lógicas y físicas lo que hace mucho más entendible los

contactos con los clientes; las llamadas lógicas consisten en lograr el contacto y las llamadas físicas el número de intentos que se requirieron para lograrlo (de Inbound y/o de Outbound).



8 Integrable

Resolv-e cuenta con una gran cantidad de elementos que se integran automáticamente al call center, información de empresa, división y contacto, información de activos, cursos, facturación y cobranza, procesos, trámites, etc.

Resolv-e provee los servicios que permiten traer en tiempo real y batch información de otros sistemas empresariales utilizando tecnología SOA o accediendo a las bases de datos directamente.

9 Controlable

El monitoreo de las operaciones por el Supervisor o por los directores se realiza utilizando gran variedad de reportes, dashboards y paneles de control, en tiempo real o por períodos de tiempo.

10 Poderoso

La integración de los recursos disponibles de Resolv-e le permiten a su grupo de trabajo el acceso a mucha información tener un flujo de trabajo continuo y controlado, con el fin de obtener resultados satisfactorios con sus estrategias de promoción y atención a clientes. Algunos de ellos se describen a continuación:

- Scripts Interactivos
- Manejo de Documentos
- Base de Conocimientos
- Correo Electrónico
- Control de Gestión de Asuntos
- Arranque de Procesos (Workflow)
- Activos
- Contacto
- Cotización
- Solicitudes Múltiples.

Resolv-e es parte de la oferta tecnológica de HD Soluciones

**Business
Success Manager**

Permítanos mostrarle de qué manera Resolv-e puede ayudarlo a eficientar su negocio.

HD Soluciones, S.A. de C.V.

Tel: (52-55) 5516 · 7693
www.hdmex.com.mx
ventas@hdmex.com.mx

