

¡No busque más...
La Solución
está aquí!



LOW COST

IP BRICK®.CONTACT CENTER

Mejora de la Productividad Respuesta Inmediata

Comunicaciones Integradas Tecnología Accessible

Calidad de Servicio Pro-actividad

Gestión de Procesos Visión Estratégica



IP BRICK®.CONTACT CENTER

Del Call Center al Contact Center

Por lo general, un Contact Center es un espacio donde se centraliza un gran número de llamadas, lo que nos permite obtener datos importantes, tales como: evaluación del desempeño, estado del agente, estadísticas de llamadas, número de llamadas por cola, etc. Sin embargo, con un Contact Center se puede ir mucho más lejos....

¿Por qué?

Ya sea para proveer un sencillo servicio o para vender productos y servicios, el éxito dependerá de la capacidad para responder a las necesidades del cliente y los cambios del mercado. Si usted dispone de una solución con la que ofrecer formas alternativas de comunicar, entonces está garantizado que la calidad de su servicio crecerá exponencialmente.

¿Cómo?

- En un Contact Center, la comunicación no termina con la llamada telefónica;

- Es una solución que reúne todas las formas de comunicación en una única plataforma (voz, video, correo electrónico, fax, SMS y Chat Profesional ...);

- Se integra con nuestra solución de Gestión Documental y con el CRM. Por tanto, si usted hace uso de esta solución de Contact Center, tenga la seguridad de que será capaz de:

- Tener acceso al correo electrónico y su estado;
- Consultar procesos vía email;
- Consultar estado y ejecución de procesos rápida y fácilmente;
- Acceder al expediente de un cliente y su historial relacionado;
- Evaluar resultados en cada caso;
- Archivar como información asociada a documentos y procesos;
- Llamadas, conversaciones de Chat, faxes y correos electrónicos.

Impacto en su Negocio

- Le permite conocer mejor las necesidades de sus clientes, garantizándole una ventaja en el mercado actual;
- Responde a las demandas y necesidades de nuestros clientes;
- Le conduce a la plena satisfacción de su cliente;
- Motivará a su equipo de trabajo;
- Ahorrará tiempo y dinero;
- Incrementará la productividad.

PROCESO 100% AUTOMATIZADO

.CONTACT CENTER

**Tecnología
Compatible
y Duradera**

IP BRICK®.GT

La primera centralita telefónica para sincronizar con la Gestión Documental y el CRM.

Tecnología pionera en la integración de todas las formas de comunicación - UCoIP (Comunicaciones unificadas sobre IP) - Voz, Video, Fax, Correo electrónico, Web, SMS y Chat Profesional -, con la cuenta de correo electrónico.

iPortalDoc®

Repositorio donde llamadas telefónicas, e-mails, cartas, faxes, conversaciones de Chat y SMS son registrados, archivados y clasificados.

iPortalDoc le permite activar un proceso de acción y facilita su seguimiento, todo ello sin comprometer la interacción entre el cliente y la empresa.

Todos los componentes de esta solución están completamente contruidos sobre tecnologías Open Source, soportando sólo protocolos estándar de la INternet Engenieering Task Force. Esto garantiza la máxima compatibilidad con todo o tipo de equipamientos, actuales y futuros.

www.ipbrick.es | info@ipbrick.es

ON2



UNIÓN EUROPEA
Fundo Europeu de
Desenvolvimento Regional