

Contact Center Administrado



Conectando empresas y clientes ¡en todo México!

Con **Contact Center Administrado (CCA)** de **TELNOR** le ofrecemos un servicio llave en mano con las funcionalidades de un Contact Center, para que lo implemente en un corto tiempo.

Sin grandes inversiones de capital y sin instalaciones complicadas. Un Servicio que crece con su Empresa para que se concentre en lo más importante:

- Consolidar una práctica que genere ingresos y no represente sólo costos.
- Mejorar la **satisfacción de sus clientes**, con **mejores tiempos de respuesta** y mayor índice de desempeño.
- **Sintetizar toda la información** del Cliente (**BIG DATA**) y transformarla en insumos para brindar un mejor servicio (o una mejor venta).
- En un esquema con un **pago fijo mensual, sin contratos** complicados.

BENEFICIOS

- ✓ **Sin inversiones en infraestructura**
Cero Gastos de Contratación ni instalación.
CAPEX —————> **OPEX.**
- ✓ **Una solución Integral llave en mano**
No requiere elementos adicionales, solución completa con un solo proveedor.
- ✓ **Lo último en tecnología**
Actualizaciones incluidas y funcionalidades adicionales de acuerdo a las **nuevas tendencias tecnológicas**.
- ✓ **Sin preocuparse por la administración**
Es una **solución hospedada en la Nube**, de bajo costo y **gran eficiencia**.
- ✓ **Con una amplia gama de funcionalidades**
La **solución más completa** del mercado.
- ✓ **A su medida**
Va creciendo de acuerdo a cada necesidad, **desde 5 hasta 500 agentes**.

VENTAJAS

- ✓ **Si hoy tiene o quiere implementar**
- ✓ Un **Centro de Atención Telefónica**.
- ✓ Un **Equipo de Ventas Telefónicas**.
- ✓ Un **Centro de Cobranza**.
- ✓ **Iniciativas de Telemarketing** y promoción de productos.
- ✓ Procesos de **Soporte Técnico**.
- ✓ Grupos de **análisis de mercado** para entrevistas telefónicas.
- ✓ **Centros de información** ciudadana.
- ✓ Hoy tiene la necesidad de acercarse a su cliente, concentrarse en crear, **operar y mejorar sus servicios, conozca nuestra plataforma**.

NUESTRO ESQUEMA DE SERVICIO

INCLUYE:

- ✓ Acceso a la infraestructura de TELNOR.
- ✓ Monitoreo proactivo 365 días del año.
- ✓ Capacitación en el uso de las funcionalidades.
- ✓ Soporte técnico para la empresa 24x7.

OFERTA BASE

LAS FUNCIONALIDADES DE UN CONTACT CENTER
Grabado, blaster, chat corporativo, IVR inteligente, channel spy.

PAQUETE INBOUND
(Automatización en atención de llamadas entrantes)

\$699 x agente

PAQUETE OUTBOUND
(Automatización en marcación de llamadas salientes)

\$699 x agente

PAQUETE DUAL
(Las funcionalidades combinadas de Inbound y Outbound)

\$1,199 x agente

MÓDULOS OPCIONALES

VOICE MESSAGE
Broad Casting

SURVEY GENERATOR

EXPANSIÓN DE LA CAPACIDAD DE GRABACIÓN
Expansión de disco para almacenar llamadas grabadas.

PAQUETE SMS
Paquetes de mensajes SMSs para campañas masivas.

GATEWAYS
GW con sobrevivencia para conectividad a la PSTN

• SERVICIOS PROFESIONALES

Servicios especializados de Implementación, Consultoría e Integración.

• SERVICIO Internet

(NO INCLUIDOS EN LA RENTA DEL SERVICIO).

CARACTERÍSTICAS

- ✓ **Contact Center Administrado de TELNOR** le ofrece acceso a tecnologías de grado empresarial, a un precio sorprendente.
- ✓ Un **SLA que garantiza un 99.99% de disponibilidad**, y monitoreo a través del **CNOC 24x7x365**.
- ✓ **Flexibilidad** en el crecimiento de posiciones en la infraestructura centralizada.
- ✓ **Predictibilidad**, así como en las funcionalidades opcionales.
- ✓ Esta es su **oportunidad de integrar todas sus comunicaciones con un sólo proveedor y mediante un pago mensual**.

¿Por qué TELNOR?

- **Somos proveedores integrales de servicios IP** y tenemos la **red de comunicaciones más grande de México**.
- Somos **integradores globales de soluciones de Comunicaciones Unificadas**.
- Tenemos **una solución a la medida** de sus necesidades.
- **Nuestra red IP costa a costa**, está enlazada directamente a nuestra red de voz (**PSTN**).
- Seguramente tienes líneas y enlaces con nosotros, **permítanos encargarnos del resto de su plataforma de Contact Center**.

Para más información consulte a su Ejecutivo de Cuenta o visite telnor.com/it o llame al 800 123 1212.