



CONTACT CENTER ADMINISTRADO

Nuestro servicio ofrece funcionalidades de **Call** y **Contact Center** permitiendo automatizar la atención telefónica. Mejora los tiempos de implementación y amplía posiciones rápidamente, gracias a que opera en la nube.



Consolida una práctica que genere ingresos y no represente sólo costos.



Mejora la satisfacción de los clientes, en tiempos de respuesta y mayor índice de desempeño.



Sintetiza toda la información del Cliente (Big Data) y transformarla en insumos para brindar un mejor servicio.



En un esquema con un pago fijo mensual, sin contratos complicados.

BENEFICIOS

- **Sin inversiones en infraestructura**
Cero Gastos de Contratación e instalación.
Cambia gastos de contratación por gastos operativos.
- **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 tu medida**
Va creciendo de acuerdo a cada necesidad, **desde 5 hasta 500 agentes**.

CASOS DE USO

- **Centros de Atención Telefónica.**
- **Equipos de Ventas Telefónicas.**
- **Centros de Cobranza.**
- **Iniciativas de Telemercadeo** y promoción de productos.
- Procesos de **Soporte Técnico**.
- Grupos de **análisis de mercado** para entrevista telefónicas.
- **Centros de información** ciudadana.

Más información en telmex.com/ti, consulta a tu **Ejecutivo de Cuenta** o llama al **800 123 1212**.



NUESTRO ESQUEMA DE SERVICIOS

INCLUYE:

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

LAS FUNCIONALIDADES DE UN CONTACT CENTER

Grabado, blaster, chat corporativo, IVR inteligente, channel spy.

PAQUETE INBOUND

Automatización en atención de llamadas entrantes.

PAQUETE OUTBOUND

Automatización en marcación de llamadas salientes.

PAQUETE DUAL

Las funcionalidades combinadas de inbound Outbound.

MODÚLOS OPCIONALES

- **VOICE MESSAGE**
Broad carting.
- **EXPANSIÓN DE LA CAPACIDAD DE GRABACIÓN**
Expansión de disco para almacenar llamadas grabadas.
- **GATEWAYS**
GW con sobrevivencia para conectividad a la PSTN.
- **SURVEY GENERATOR**
- **PAQUETE SMS**
Paquete de mensajes SMS's para campañas masivas.

VENTAJAS

- **Contact Center Administrado de TELMEX** ofrece acceso a tecnología de grado empresarial, **al mejor precio**.
- **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** en las funcionalidades opcionales.
- **Integra todas las comunicaciones con un sólo proveedor mediante un pago mensual**.

¿POR QUÉ TELMEX?

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

Más información en telmex.com/ti, consulta a tu **Ejecutivo de Cuenta** o llama al **800 123 1212**.

