

## PRODUCTO



**Bassher® CRM & Call Center** es una solución que conjunta dos fuertes herramientas. CRM es una solución integral para medianas y grandes empresas, que quiere incrementar el éxito de sus ventas, entregar un mejor servicio al cliente y tomar mejores decisiones, en base al manejo de información con valor.



Por sus características este sistema puede ser extensivamente utilizado para procesos de ventas, atención a usuarios, cuidado de clientes, seguimiento de clientes o como gestión de campañas.

Con Call Center agregue herramientas para administrar, controlar y supervisar las actividades realizadas de su centro de contacto telefónico, optimizando sus procesos de comunicación y elevando la eficiencia de cada uno de sus operadores.

## CARACTERÍSTICAS



- Organización y acceso de contactos en un mismo punto.
- Historial completo de seguimientos de cada uno de sus contactos, para saber que decir en su siguiente llamada
- Recordatorios cada vez que lo necesite, para evitar contratiempos en sus entregas de información.
- Seguimiento de problemáticas o requerimientos a través de mesa de ayuda, vía número de ticket hasta su cierre.
- Posibilidad de adjuntar documentación de archivos como propuestas, con el fin de ser accedidas desde cualquier lugar, con control de versión.
- Supervisión de sus campañas de: venta nueva, seguimiento, encuestas, recuperación de cartera o cobranza, prospección, investigación de mercado, satisfacción de clientes, etc.
- Control total de visitas de sus ejecutivos de calle y de llamadas de sus ejecutivos de su centro de contacto telefónico.
- Ejecución de reportes preconfigurados para analizar sus oportunidades y productividad de su negocio.

## CARACTERÍSTICAS

Con Call Center agregue:

- Gestión de campañas a través de interfaz amigable.
- Monitoreo de su gestión a través de un tablero de control por campaña y ejecutivo.
- Llamada automática para contactación, conectando servicios de VOIP\*, disminuyendo su costo de telefonía.
- Indicadores de desempeño para su toma de decisiones: tiempos de diálogo, consumos, control de la agenda de sus ejecutivos, contactación por hora, día, etc.
- Visualización de pantallas bajo demanda del escritorio del ejecutivo.



# MODULO AGENTE



Bassher® CALL CENTER - Windows Internet Explorer

CONTACTO: ID: 1157 Nombre Comercial: MACROPOL [editar]  
 Campaña: Fecha Inicio: 12/02/2010 Fecha Fin: 31/03/2010

<b>Compañía Activas</b> Nombre: PROPRIETARIO CORPORATIVO SERVICIOS		Nombre: MACROPOL RFC: Estado: ESTADO DE MEXICO Municipio: ATIZAPAN DE ZARAGOZA Distrito: Calle CAMINO A LAGO DE GUADALUPE Ext. 74 Int.B Col. SAN MIGUEL XOCHIMANGA CP 52927 Origen: BASSHER
<b>Observaciones y Tipo de Venta</b>		
<b>Agenda</b>		
Descripción SE PRESENTA A LA DIRECTORA EN JUNIO 2009 Y COMENTO QUE PARA EL SIGUIENTE AÑO	Fecha 17/01/2011 09:00:00 a.m.	Hora 09:00 AM

Nombre	Teléfono	Email
GABRIEL PACHECO	5518135006	SISTEMAS@MACROPOL.COM.MX
LPO ESTRELLA MANJARRES MURRILLO	5518105505	EMANJARRET@MACROPOL.COM.MX

No se han confirmado los datos del prospecto!

Bassher® CALL CENTER - Windows Internet Explorer

CONTACTO: ID: 1157 Nombre Comercial: MACROPOL [editar]  
 Campaña: Fecha Inicio: 12/02/2010 Fecha Fin: 31/03/2010

Caso # Folio: 0

\* Solicitante: ATENCION A CLIENTES AGENTE

\* Origen del Caso: [dropdown]  
 \* Tipo de Caso: [dropdown] \* Caso: [dropdown]  
 Tipo de Documento: [dropdown] Documento #: [input]  
 \* Asunto: [input]  
 \* Descripción y Comentarios: [text area]  
 Solución: [text area]

Fecha de Alta: 16/03/2011 \* Fecha y Hora para Cierre: [input] Hora [09:00 AM]  
 \* Estatus: [dropdown] \* Prioridad: [dropdown]

Ejemplo de captura de comentarios:  
 [10/11/2009] Comentario inicial  
 [08/11/2009] Nuevo comentario  
 Visualizar documentos: [icon]  
 Adjuntar documentos: [icon]





## BENEFICIOS



- Software de marcación progresiva.
- Reducción de costos en telefonía a través de la utilización de VoIP
- Tiempo de respuesta óptimo para clientes.
- Escalabilidad sin límites, ya que la solución se adapta al crecimiento de la compañía de manera modular.
- Confiabilidad para la entrega oportuna de información para toma de decisiones.
- Implementación rápida debido a la fácil configuración de uso.
- Adaptable de acuerdo a roles y funciones de trabajo específicos
- Notificación de procesos e información vía e-mail
- Incremento de la productividad en una escala mínima de 5 a 1
- Asignación de horarios y asignación de agentes
- Registro de tiempos de llamada y tiempos muertos
- Relación de llamadas internas, atendidas, abandonadas, no contestadas
- Históricos de calificación por registro
- Asignación de prioridades

## REQUERIMIENTOS SERVIDOR



### SOFTWARE

Windows 2003 Server con SP1 o superior

IIS (Internet Information Server, incluido en sistemas operativos de servidor Windows 2003 o superior)

Component Services (Microsoft Component Services incluido en sistemas operativos de servidor Windows 2003 o superior)

Microsoft SQL Server 2005

### HARDWARE

Procesador Intel Quad Core o superior a 2.4 Ghz

2 GB RAM

HD 4 GB de espacio para carga del proyecto + espacio en disco para almacenamiento de la base de datos y paginación

Tarjetas de red para enlace a Internet y Red local

\*Los requerimientos varían de acuerdo al tamaño de la organización y usuarios concurrentes. Se incluye el servicio de dimensionamiento de la solución para adquisición del hardware y software requerido o reutilización del existente.

\*\* Para el caso del módulo de CallCenter, se propone realizar la conexión vía Protocolo SIP o H323

## CONTACTO



**Escoja el esquema comercial que más se adapte a sus necesidades:**

### **Licenciamiento**

El licenciamiento por servidor consiste en adquirir una licencia única para instalar el sistema en un servidor dentro de sus instalaciones.

### **On-Demand**

En este esquema le permite a su empresa acceder a los beneficios de la tecnología, dejando en manos de proveedores expertos la gestión de la aplicación, soporte y respaldos tanto del sistema como de la base de datos. Sólo requiere tener acceso a internet.

### **Tels.**

**53 35 06 59,  
90 00 02 32**

### **Ventas:**

[ventas@bassher.com](mailto:ventas@bassher.com)

### **Soporte:**

[soporte@bassher.com](mailto:soporte@bassher.com)

### **Oficina**

Félix Cuevas 314 PH2, Col. Del Valle Delegación Benito Juárez, México D.F. C.P. 03200