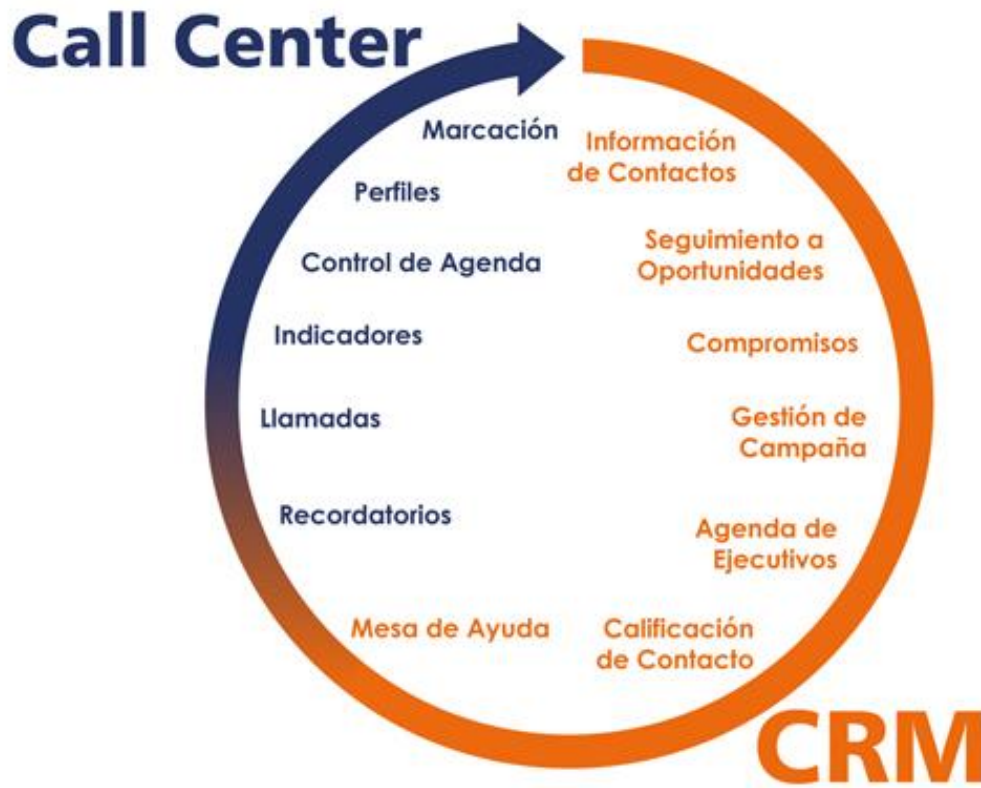


Bassher® CRM & Call Center es una solución que conjunta dos fuertes herramientas. CRM es una solución integral para medianas y grandes empresas, que quiere incrementar el éxito de sus ventas, entregar un mejor servicio al cliente y tomar mejores decisiones, en base al manejo de información con valor.



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.

- 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.

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



CALL CENTER

Usuario en sesión: EDGAR HERNANDEZ ROJAS Campaña: CORPORATIVO SERVICIOS
Extensión: 301

1157 MACROPOL

IdC...	Contacto	Lada	Tel_1	Tel_2
1216	GABRIEL PACHECO	55	10835805	

Número: 95510835805 Dial Cancel Hold Buscar

Razon: NO INTERESA Tipo: ENVIO DE EMAIL 545

Observaciones y Tips de Venta: Descripción: ENVIAR EMAIL

Observación:

F/H: 20/06/2011 15:40 PM

Volver a llamar Cerrar Agendar

Agenda Vencidos: 6 Pendientes: 0 Próximos: 0

IdCliente	Contacto	Fecha	Hora	Desc.
1157	MACROPOL	20/06/2011	15:40 PM	ENVIAR EMAIL
482	CULTURA Y DIVERSION	20/06/2011	17:35 PM	LLAMAR A
368	QUESTRO	20/06/2011	10:20 AM	OK OK

Bassher® CALL CENTER - Windows Internet Explorer

CONTACTO: ID: 1157 Nombre Comercial: MACROPOL [Editar]

Campaña: Fecha Inicio: 12/02/2010 Fecha Fin: 31/03/2010

Campañas Activas

Nombre: MACROPOL

Propietario: CORPORATIVO SERVICIOS

RFC: ...

Estado: ESTADO DE MEXICO

Municipio: ATIZAPAN DE ZARAGOZA

Domicilio: Calle CAMINO A LAGO DE GUADALUPE Ext. 74 Int.0 Col. SAN MIGUEL XOCHIMANGA CP 52927

Origen: BASSHER

Apunts

Descripción	Fecha	Hora
SE PRESENTO A LA DIRECTORA EN JUNIO 2009 Y COMENTO QUE PARA EL SIGUIENTE AÑO	17/01/2011	09:00 AM

Nombre	Telefono	Email
GABRIEL PACHECO	5510835805	SISTEMAS@MACROPOL.COM.MX
LPO ESTRELLA MANJARREZ MURRILLO	5510835805	EMANJARREZ@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: ...

* Tipo de Caso: ...

* Caso: ...

Tipo de Documento: ... Documento #: ...

* Asunto: ...

* Descripción y Comentarios: ...

Solución: ...

Fecha de Alta: 16/03/2011 * Fecha y Hora para Cierre: ... Hora: 08:00 AM

* Estatus: ... * Prioridad: ...

- 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

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

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

Soporte:

soporte@bassher.com

Oficina

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