



# CONTACTUM

SOLUCIÓN DISEÑADA PARA **CONTACT CENTERS**, PERMITE MANEJAR LLAMADAS ENTRANTES Y SALIENTES CON CAPACIDAD DE **MARCACIÓN PREDICTIVA**.

## VENTAJAS COMPETITIVAS

### 1 Seguridad

Garantizamos la seguridad de su operación.

### 2 Administración única

Personal certificado en dCAP-RHCE y RHCSA administra las plataformas.

### 3 Soporte técnico

Soporte Técnico con tiempos de respuesta comprometidos (24/7) para brindar solución a cualquier eventualidad los 365 días del año.



# CONTACTUM

The screenshot displays the CONTACTUM Admin interface. At the top, there are navigation links: CONTACTUM ADMIN, PHPMYADMIN, SUPPORT CENTER, and LOGOUT. Below this is the 'Contactum Admin' header with a navigation menu: Users, Campaigns, Lists, Scripts, Filters, In-Groups, User Groups, Remote Agents, Admin, Reports. The main content area shows a 'Choose Report Display Options' section with a 'in Report' dropdown. Below this are several statistics: 2 current active calls, 0 calls ringing, 0 calls waiting for agents, 0 calls in IVR, 49 agents logged in, 9 agents in calls, 3 agents waiting, 26 paused agents, 1 agents in dead calls, and 10 agents in dispo. A table below shows 'Agents Time On Calls Campaign: [ALL-ACTIVE]' with columns for STATION, USER, SHOW ID, INFO, SESSIONID, STATUS, PAUSE, MKISS, CAMPAIGN, CALLS, HOLD, and ER-GROUP. The table contains multiple rows of agent data.

- ✓ Utilizado para ofrecer promociones, cobranza, realizar encuestas, reservas y/o brindar atención al cliente.
- ✓ Las interfaces de agente y administrador son de fácil manejo.
- ✓ La información es práctica y se despliega en tiempo real.
- ✓ Todo se controla a través de su navegador de Internet.
- ✓ Ofrece la posibilidad de ver distintos reportes en tiempo real y resumidos.
- ✓ Maneja campañas telefónicas de entrada y salida, de correo entrante y de chat.

## BENEFICIOS

- ✓ Incremente el SPH (Sales Per Hour).
- ✓ Triplique la productividad.
- ✓ Correcta administración de las llamadas.
- ✓ Mejore la calidad en el servicio.
- ✓ Trabaje con agentes más eficientes y contentos.
- ✓ Disminuya la rotación del personal.
- ✓ Mejor seguimiento a los acuerdos con clientes.
- ✓ Obtenga reportes completos de efectividad por agente y campaña.

## REPORTES

### Agente

- ✓ Detalle de agente por tiempo.
- ✓ Estatus.
- ✓ Rendimiento de agente (tiempo en llamada, tiempo en pausa, llamadas realizadas).
- ✓ Detalle de calificación de llamada.

### Campaña

- ✓ Nivel de servicio (tiempo de atención).
- ✓ Por hora.
- ✓ Por DID.
- ✓ Por IVR.