

# EasyCall Cloud para el Telemarketing

**EasyCall** nace del estudio sobre el campo de las diferentes exigencias que encuentran los call centers y las varias personas que trabajan en su interior.

Después de muchos años de desarrollo y reflexiones en el campo variable y siempre en desenvolvimiento, como es el sector de los call centers. EasyCall quiere decir máxima flexibilidad al interior de un mismo **CMS (Sistema de Gestión de las Campañas)**.

**Descubra cómo EasyCall puede ayudarlo y mejorar sus operaciones de telemarketing.**



# Summary



**02**

Qué es  
EasyCall



**03**

Puntos fuertes  
de EasyCall

**04/05**

Gestión de  
roles



**06**

Campañas de  
telemarketing

**07/08**

Para  
operadores



**09**

Mejoramiento

**10**

Contactos y  
asistencia



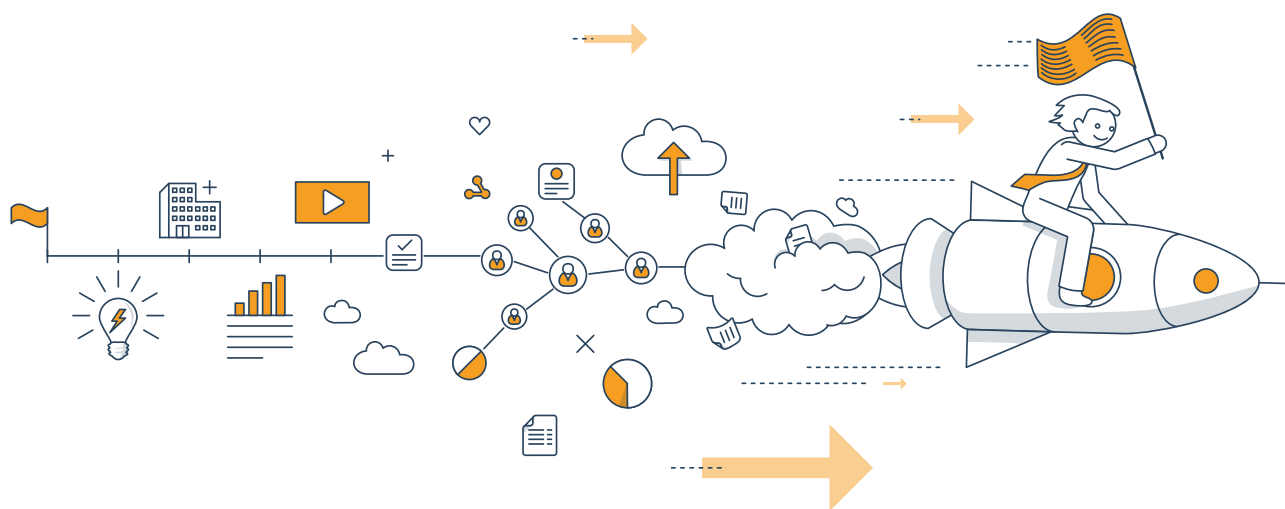
# Qué es EasyCall Cloud

## La Empresa

Como resultado de la búsqueda y del desarrollo tecnológico, que se unen con la fuerza del cloud, nace y crece **EasyCall Cloud**.

Alimentada por profesionales que van desde la ingeniería hasta el marketing, a través de la asistencia y la atención al cliente, hoy, responde totalmente a las exigencias de diferentes sectores empresariales.

**Una empresa que está al lado de las empresas, de los profesionales y del consumidor final**, con soluciones versátiles y personalizables, que cortan las distancias que separan a menudo las personas, facilitándoles la comunicación.



**Una mirada innovadora que establece sus raíces en la experiencia madurada a través del tiempo y en las continuas demandas de los clientes**

Un crecimiento compartido, que transforma los objetivos para quedarse siempre en línea con las necesidades del mercado y con las exigencias de los diferentes interlocutores.

Sedes: **Londres, Madrid, Milano, New York.**

# Puntos fuertes de EasyCall Cloud

## **Cualidad del servicio**

Nuestros servicios son controlados por envío de tipo automático, pero constantemente monitorizados por nuestra asistencia.

## **Seguridad de las aplicaciones**

Nuestros sistemas de seguridad impiden a cualquier Cliente de acceder a los datos de otro Usuario.

## **Seguridad de los datos**

Las comunicaciones y las informaciones de nuestros Usuarios son criptadas y protegidas a través de tecnología SSL.

## **Seguridad de la base de datos**

Nuestras bases de datos están protegidas por accesos separados y limitados.

## **Seguridad de los accesos**

Nuestros servidores están situados en entornos protegidos y estériles con grado de temperatura y humedad.

controlados. El acceso es limitatdo a un número estrecho de dependientes.

## **Protección del exterior**

Nuestra red está protegida por varios firewall dotados de sistemas de relevación de intrusión.

## **Autenticación de los Usuarios**

Cada Usuario para acceder al Área Reservada debe autenticarse con usuario y contraseña personal.

## **Protección de los datos de los clientes**

Nuestros clientes son propietarios de sus propios datos que no son utilizados para otros fines, si no después de autorización de parte del usuario.

## **Salvamento**

Los datos que transitan por nuestros servidores son salvados y archivados antes de ser enviados a los centros especializados.

**Calidad**

**Seguridad**

**Proteccion**

# Gestión de roles

 **Para todo el equipo**

**El Administrador** figura individual y más alta en la jerarquía de un call y contact center, tiene acceso a la entera gestión y supervisión de la aplicación. Puede configurar el propio call y contact center, visualizar los diferentes reportes y acceder a la sección “Propiedades del call center” dedicada a las compras y a las renovaciones.

**Project Manager** tiene a disposición una herramienta que le permite gestionar más campañas, tener el control de los team, también en sedes diferentes y de mantener la discreción sobre los propios resultados con respecto a los otros project manager.

**El Supervisor o Team leader** tiene un panel dedicado para monitorizar a los teleoperadores presentes en el propio TEAM, empeñados en la misma campaña. Esta atento al trabajo de los Teleoperadores, tiene la posibilidad de utilizar la función “Escucha activa y Escucha silenciosa” para poder controlar e intervenir en caso de ineficacia de su propio grupo de trabajo o ayudarlo y asistirlo en las fases de formación.

**BackOffice** es la zona a la cual pueden tener acceso figuras específicas o Teleoperadores ya ocupados en el Call Center, tiene la gestión de todo lo que tiene que ver con la fase de post-venta, también los rellamos para eventuales verificaciones o modificaciones de efectuar a los contratos hechos.

**Teleoperador** tiene acceso a un panel sencillo e intuitivo que lo guía en todas las fases del propio trabajo mejorando la cualidad. Para dar soporte para tomar citas para los Agentes Comerciales, los teleoperadores pueden utilizar el geodialing, observando los datos de los clientes presentes en la misma zona de pertinencia de uno o más Agentes garantizando la optimización de los tiempos y la reducción de los consumos con el consiguiente mejoramiento del giro de los contactos útiles. El sistema se integra perfectamente con la georeferenciación que calcula automáticamente las distancias geográficas que transcurren entre una cita y la sucesiva.

Continúa...



El sistema garantiza los tiempos necesarios para evitar encabalgamientos y dar la posibilidad al agente de alcanzar el sitio establecido, yendo a reemplazar un proceso hasta ahora manual y a menudo erróneo.

**Supervisor del Agente**, figura típica de los call center con la red venta física, tiene a disposición un panel para la gestión de las citas de los Agentes desde el cual controlar el curso de las mismas.

**Agente Comercial** puede consultar y descargarse el calendario de las citas tomadas por los Teleoperadores para el con el sistema de georeferenciación y geodialing. Un modo práctico para tener presente la localización de las citas y el tiempo empleado para alcanzar la siguiente. Una solución que optimiza el giro de contactos útiles, devolviendo el día productivo en menor tiempo. La posición Agente, no es llamante, aunque dispone de una propia username e password, es gratuita.

# Campañas de Telemarketing

## La respuesta eficiente a los modernos call center empeñados en campañas de telemarketing

### Import seguro y facilitado

El administrador y el Jefe de Proyecto pueden importar y exportar las listas completas de la base de datos, filtrarlos y asignarlos a los Teleoperadores.

Una lista puede ser creada a partir de cero insertando datos elegidos en base a una búsqueda por palabras clave o a través de un import en modalidad simplificada, generalizada o generalizada avanzada.

### La libertad de gestionar completamente una campaña telefónica de telemarketing

Por cada nueva campaña telefónica, muy sencilla de crear, es posible imposter la duración, el cierre (también preventivo) y el script de ayuda para el Teleoperador.

En la misma sección están presentes las impostaciones de las preguntas, de los sondeos, de los productos y de los éxitos de archivación, todos con opciones adicionales que aumentan la personalización y optimizan el trabajo del call center.

### El BackOffice no sólo apoya las ventas

La sección BackOffice permite gestionar todo lo relacionado con el postventa, incluso si el contrato es finalizado físicamente por el Agente.

Garantiza una mejoría del trabajo con el control y la re-integración de los datos y la posibilidad de re-contactar los clientes en caso de errores.

### Controlo constante sobre el trabajo del call y contact center

Los informes o reportes, actualizados y constantes, permite tener siempre un cuadro general sobre el curso del call o del contact center, visible del Administrador, del Project Manager (relativo al proyecto seguido) del supervisor respecto al propio team y del Supervisor de los Agentes con respecto a la propia red de ventas. Un ojo atento sobre el rendimiento de los teleoperadores, sobre el curso de las campañas, sobre los éxitos y sobre las citas adquiridas para los Agentes.

# Para Operadores

## Simplicidad y eficiencia para los Teleoperadores

La experiencia de EasyCall, madurada por sus call y contact center y por los clientes crecidos en los años, ha visto la evolución de las solicitudes en el ámbito de la venta telefónica y la perspectiva de rendir el trabajo de los Teleoperadores simple e inmediato.

El panel del Teleoperador encierra pocas funciones claras que caracterizan la correcta gestión de las tratativas, de los éxitos y de las llamadas. Optimizar el tiempo y facilitar el trabajo son las llaves vencedoras del panel donde cada Teleoperador tiene un acceso dedicado con las propias credenciales.

El Teleoperador puede rellenar las listas offline con nuevos datos de clientes útiles para las campañas en curso si la opción a sido activada por el administrador.

### El call center en Cloud

La sección Propiedades del call center simplifica el trabajo del administrador y encierra en modo fácil y veloz

la gestión económica de la aplicación, las opciones relativas a la telefonía y a los parámetros de configuración. El Crédito del Voz IP, los puestos de trabajo, los números geográficos Voz IP, los canales telefónicos, los paquetes para el envío de SMS e FAX y las grabaciones vocales gestible en plena autonomía o utilizando la opción de auto renovación y auto recarga para no incurrir en stop repentinos del trabajo debido a caducidad. Pocos clic para hacer nacer el propio call e contact center y menos aun para gestionarlo.

### Gestión de las citas para los Agentes

EasyCall ofrece una solución integrada en la aplicación dedicada a la actividad de telemarketing permitiendo una optima gestión de las citas hechas por los Teleoperadores para los Agentes Comerciales y consultables de una área reservada.

Continúa...





Las citas son tomadas utilizando el geodialing que permite automáticamente observar la base de datos presentes en la misma zona de pertinencia de uno o más Agentes Comerciales y el sistema de georeferenciación, que calcula las distancias geográficas que transcurren entre una cita y la sucesiva, dando al Agente la posibilidad de alcanzar los lugares en los tiempos justos.

El Agente Comercial puede descargar su calendario de citas personales entrando en la aplicación con sus credenciales propias. Tiene la posibilidad de trabajarlos dando éxitos, insertando notas y cargando un archivo por cada cita individual.

EasyCall predispone, además, un acceso para el Supervisor de los Agentes que puede coordinar las actividades administrando las citas de todos los Agentes Comerciales.



## La optimización del trabajo de los Teleoperadores: Marcación Previa, Progresiva y Predictive

Cada realidad de call y contact center puede disponer de diferentes tipos de marcación para responder siempre, en modo eficiente, a las exigencias individuales, sin tener que cambiar CRM.

La función de Marcación Previa permite la gestión de las llamadas manualmente para consentir un análisis más profundo y conocer mejor los detalles del contacto en llamada.

El Marcador progresivo (1 llamada) y el Power Dialer (hasta 5 llamadas) es ideal para quien tiene necesidad de contactar un gran número de contactos en poco tiempo y para maximizar el número de contactos útiles.

El Predictive Dialer o marcación predictiva, es aconsejado para call center que dispongan por lo menos con 4 puestos de Teleoperador trabajando contemporáneamente. Garantiza una automatización proporcionada a los tiempos de cada call center y un incremento neto de las llamadas válidas. La agresividad del Predictive Dialer puede ser modificada por cada call y contact center.



PREVIEW



PROGRESSIVE



POWER



PREDICTIVE

# Asistencia y formación



La utilización de nuestro sistema garantiza una formación profunda sobre todas las características y las áreas presentes, sea para el Administrador que para un Teleoperador o un Team Leader del call o contact center.



EL email dedicado **customer@easycallcloud.com** respalda los clientes en las operaciones de asistencia técnica del lunes al viernes desde las **9.00** a las **18.00**



El número dedicado **+34 919011609** está a disposición de los clientes para informaciones comerciales y asistencia técnica. Está activo del lunes al viernes desde las **9.00** a las **18.00**



EL mail **ventas@easy4cloud.com** está a disposición para información comercial del lunes al viernes desde las **9.00** a las **18.00** horas.



[www.easycallcloud.com](http://www.easycallcloud.com)

