

# Quantic Contact



## Contact Center as a Service

¿Está buscando establecer una nueva operación desde cero? o  
¿Desea mejorar las capacidades existentes?

**Quantic Contact** provee todos los servicios de un centro de contacto (Call Center), pagando solo por la tecnología que utiliza, sin inversión de capital inicial.

**¡Todo desde una sola plataforma con rápido y fácil acceso web!**

### Ventajas del Servicio

**No CAPEX:** No hay necesidad de inversión inicial importante (tecnología / infraestructura) para beneficiar de todas las funciones de un Contact Center moderno.

**Flexibilidad Financiera:** Capacidad de ampliación y/o reducción del tamaño del Contact Center de forma rápida y sencilla.

**Reducción de Costos:** No se requiere de personal necesario para soporte y mantenimiento de sistemas.

**Plan de contingencia/continuidad de Negocio:** incluido en la capacidad de movilización de agentes de manera transparente.

**Integración con aplicaciones:** existentes de manera fácil y rápida.

### Funcionalidades y Beneficios

Incremente la productividad de sus equipos de trabajo y genere ahorros, al aumentar la cantidad y mejorar la calidad de los contactos exitosos con clientes, y optimizando el número de personas requerido para atender a sus clientes.

**Venda más, atienda mejor a sus clientes, y cobre más rápido.**

## ACD Y Manejo de colas

Enrutamiento independiente para cada interacción con cliente, basado en:

- IVR
- Nivel de Servicio
- Indicaciones del cliente
- Skillsets de agentes

## IVR

Personalización de flujos/procesos de enrutamiento de llamadas entrantes, donde se incluyen:

- Reproducción de mensajes personalizados.
- Decisiones basadas en la selección del cliente.
- Integración con CRM, ERP

## Plataforma

- Multi- Idioma
- Multi- usuarios
- Acceso vía web
- Disponible en la Nube (SaaS)

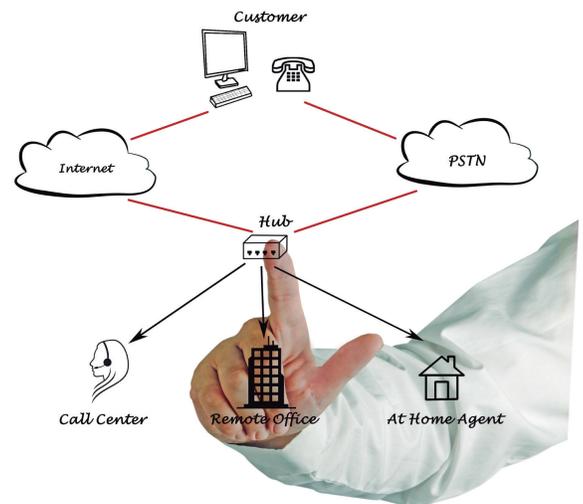
## Supervisión y Monitoreo

- Supervise en tiempo real las llamadas de sus agentes.
- Grabación de llamadas incorporada (escucha vía web, descarga, envío por correo electrónico).
- Supervisión extendida en tiempo real: Escucha, Whispering.
- Monitoreo de tráfico de llamadas por troncales y/o agentes.

## Marcador para campañas (Dialer)

Ajuste dinámico de la velocidad de las llamadas salientes según una determinada estrategia utilizando:

- Marcador Previo
- Marcador Progresivo
- Marcador Predictivo
- Integración con CRM, ERP



## Integración

- Sistemas de Cobranza
- IVR
- CRM
- Centrales Telefónicas (PBX)  
Y cualquier otra aplicación con conector API

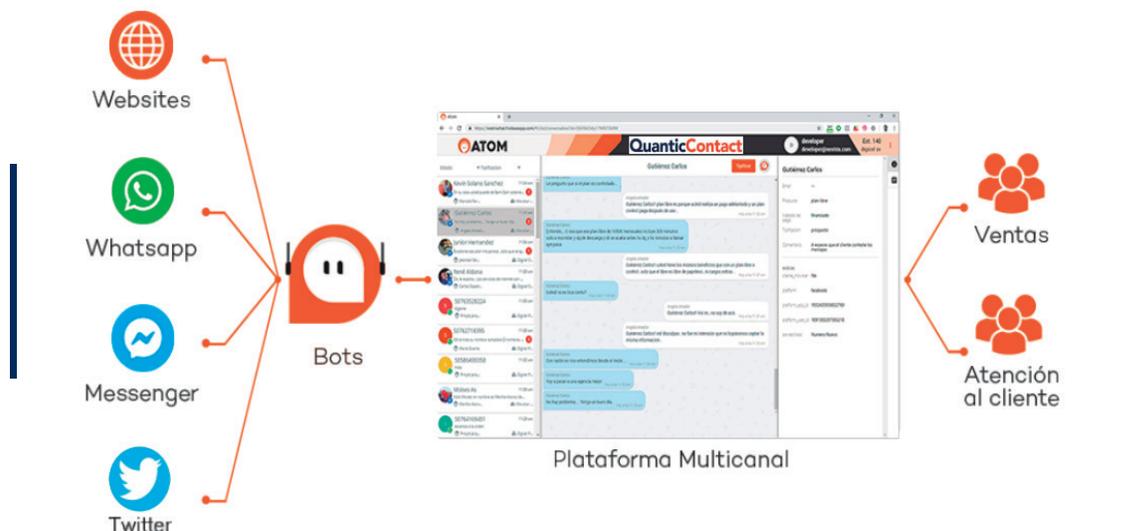
## WhatsApp Business API y otros canales de chat (Webchat, FB Messenger, Twitter, etc.)

**Multicanal:** Integra contactos de llamadas, Facebook, WhatsApp y demás plataformas de mensajería.

**Manejo de Funnel de Ventas o Servicio:** Facilidad de integrar cualquier CRM para dar seguimiento oportuno a sus clientes.

**Tipificación de Contactos:** Permite tener visibilidad y clasificar las consultas con sus clientes para un mejor manejo de su cartera.

**Historico del Cliente:** Le permite tener acceso a data histórica de la comunicación entre el agente y el cliente. Esto abarca desde: datos del agente, datos del cliente, conversación entre agente-cliente, tipificaciones y más.



## Estadísticas

- Detalle de agentes
- Detalle de grupo de agentes
- Detalles IVR
- Detalles llamadas entrantes / salientes
- Ejemplos de Estadísticas y Reportes en Diversos Escenarios de Uso

## Cobranzas

Cree formularios personalizados para registro de información durante cada contacto, y genere reportes con información de cada conversación con el cliente, por ejemplo compromisos de pago y razones de atraso:

Fecha	Mera	Pago Minimo	Saldo	Motivo de atraso	Llamadas	Contestadas	Comentarios finales
06/21/2019	90 días	\$482.88	\$2,519.33	No se aplico el pago	1	1	ARREGLO DE PAGO
06/15/2019	90 días	\$378.58	\$2,547.65	Problemas de salud	1	1	
06/11/2019	90 días	\$378.58	\$2,547.65	Problemas de salud	4	1	
06/05/2019	90 días	\$378.58	\$2,547.65		0	0	
05/22/2019	90 días	\$503.58	\$2,672.65		2	0	
05/17/2019	90 días	\$298.15	\$2,590.84		0	0	
05/17/2019	90 días	\$298.15	\$2,590.84		1	1	ENFERMEDAD
05/13/2019	90 días	\$298.15	\$2,590.84		2	1	

Fecha	Teléfono	Nombre	Disposición	Duración (seg)	Estado_Llamada	Comentarios de llamada
05/10/2019	66758642	Diana González	ANSWERED	49	SIN DEFINIR	
05/10/2019	7768642	Diana González	NOANSWER	4	PROMESA DE PAGO	66758642 se confirma abono con la esposa 200.15
05/15/2019	66758642	Diana González	ANSWERED	12	SIN DEFINIR	
05/15/2019	7768642	Diana González	NOANSWER	30	SIN DEFINIR	
05/18/2019	66758642	Diana González	ANSWERED	114	PROMESA DE PAGO	6675-8642 SE CONFIRMA ABONO CON LA ESPOSA DEL CLIENTE MOTIVO DE ATRASO ENFERMEDAD EL DIA MARTES REALIZARA UN ABONO POR 300.00
05/23/2019	66758642		NOANSWER	0	SIN DEFINIR	
05/25/2019	66758642		NOANSWER	26	SIN DEFINIR	
05/18/2019	66758642		NOANSWER	2	ARREGLO DE PAGO	se conversa con la esposa cliente se le ofrece al/p por 200.00

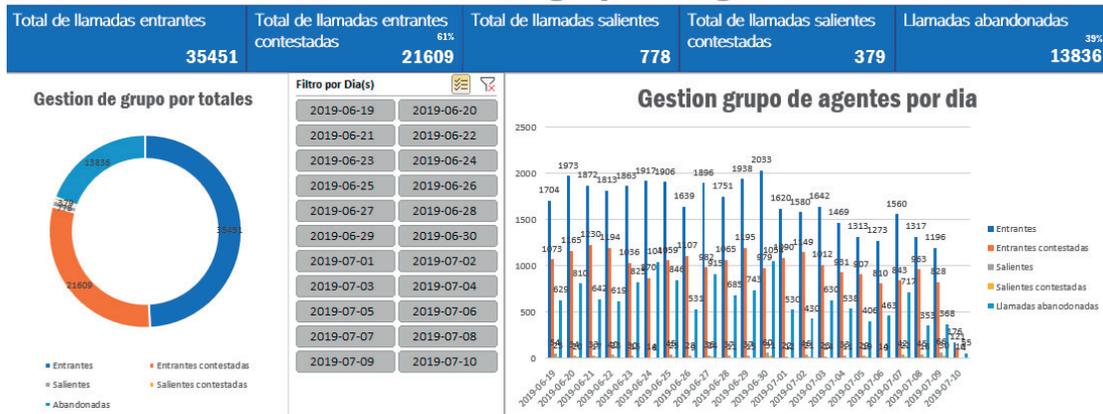
## Atención al Cliente:

Mida la cantidad de llamadas (o chats) de clientes, tiempo en espera, llamadas contestadas y abandonadas, etc.

## Televenta:

Mida la productividad de sus campañas y ejecutivos de televentas, y el tiempo que dedican a diversas actividades.

## Estadísticas de grupo de agentes



## DESEMPEÑO DE AGENTES

MES / FECHA	RESUMEN DE DESEMPEÑO							DETALLE DE PAUSA																																																																																																																																													
	Nombre Agente	Check In	Pausa	Total Llamadas	Prom Diario	Prom Contestado	Prom Hablado Diario	Total Hablado	Nombre Agente	Tipo de Pausa	Tiempo	Tiempo (seg)																																																																																																																																									
<input type="checkbox"/> MAYO-2019 <input checked="" type="checkbox"/> JUNIO-2019 <input type="checkbox"/> 2019-JUN-01 <input type="checkbox"/> 2019-JUN-03 <input type="checkbox"/> 2019-JUN-04 <input type="checkbox"/> 2019-JUN-05 <input type="checkbox"/> 2019-JUN-06 <input type="checkbox"/> 2019-JUN-07 <input type="checkbox"/> 2019-JUN-08 <input type="checkbox"/> 2019-JUN-10 <input type="checkbox"/> 2019-JUN-11 <input type="checkbox"/> 2019-JUN-12 <input type="checkbox"/> 2019-JUN-13 <input type="checkbox"/> 2019-JUN-14 <input type="checkbox"/> 2019-JUN-15 <input type="checkbox"/> 2019-JUN-17 <input type="checkbox"/> 2019-JUN-18 <input type="checkbox"/> 2019-JUN-19 <input type="checkbox"/> 2019-JUN-20 <input type="checkbox"/> 2019-JUN-21 <input type="checkbox"/> 2019-JUN-22 <input type="checkbox"/> 2019-JUN-24 <input type="checkbox"/> 2019-JUN-25 <input type="checkbox"/> 2019-JUN-26 <input checked="" type="checkbox"/> 2019-JUN-27 <input type="checkbox"/> 2019-JUN-28 <input type="checkbox"/> 2019-JUN-29 <input type="checkbox"/> JULIO-2019	<table border="1"> <tr><td>Maria Gómez</td><td>07:28:00</td><td>06:00:06</td><td>44</td><td>44</td><td>39</td><td>00:48:41</td><td>00:48:41</td></tr> <tr><td>Luis Pérez</td><td></td><td></td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Diana González</td><td>09:22:00</td><td>06:00:19</td><td>122</td><td>122</td><td>43</td><td>01:15:11</td><td>01:15:11</td></tr> <tr><td>Eric Hernández</td><td>09:06:00</td><td>08:18:57</td><td>49</td><td>49</td><td>25</td><td>00:17:55</td><td>00:17:55</td></tr> <tr><td>Johana Herrera</td><td>09:28:00</td><td>04:07:35</td><td>42</td><td>42</td><td>30</td><td>00:45:58</td><td>00:45:58</td></tr> <tr><td>Laura Pinto</td><td>08:31:00</td><td>07:35:45</td><td>22</td><td>22</td><td>21</td><td>00:29:15</td><td>00:29:15</td></tr> <tr><td><b>Total</b></td><td><b>02:55:00</b></td><td><b>04:55:46</b></td><td><b>332</b></td><td><b>332</b></td><td><b>166</b></td><td><b>00:45:06</b></td><td><b>05:15:38</b></td></tr> </table>	Maria Gómez	07:28:00	06:00:06	44	44	39	00:48:41	00:48:41	Luis Pérez			0	0	0			Diana González	09:22:00	06:00:19	122	122	43	01:15:11	01:15:11	Eric Hernández	09:06:00	08:18:57	49	49	25	00:17:55	00:17:55	Johana Herrera	09:28:00	04:07:35	42	42	30	00:45:58	00:45:58	Laura Pinto	08:31:00	07:35:45	22	22	21	00:29:15	00:29:15	<b>Total</b>	<b>02:55:00</b>	<b>04:55:46</b>	<b>332</b>	<b>332</b>	<b>166</b>	<b>00:45:06</b>	<b>05:15:38</b>	<table border="1"> <tr><td>Maria Gómez</td><td>Atencion al Cliente</td><td>06:00:06</td><td>21,606</td></tr> <tr><td><b>Total</b></td><td><b>06:00:06</b></td><td><b>21,606</b></td></tr> <tr><td>Diana González</td><td>Almuerzo</td><td>01:25:36</td><td>5,136</td></tr> <tr><td></td><td>Enviando Correo</td><td>01:54:35</td><td>6,875</td></tr> <tr><td></td><td>Imprimiendo</td><td>00:04:48</td><td>288</td></tr> <tr><td></td><td>Escaneando</td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td>Reunión</td><td>02:35:20</td><td>9,320</td></tr> <tr><td><b>Total</b></td><td><b>06:00:19</b></td><td><b>21,619</b></td></tr> <tr><td>Eric Hernández</td><td>Almuerzo</td><td>01:36:22</td><td>5,782</td></tr> <tr><td></td><td>Atencion al Cliente</td><td>04:01:03</td><td>14,463</td></tr> <tr><td></td><td>Reunión</td><td>02:41:32</td><td>9,692</td></tr> <tr><td><b>Total</b></td><td><b>08:18:57</b></td><td><b>29,937</b></td></tr> <tr><td>Johana Herrera</td><td>Almuerzo</td><td>01:06:34</td><td>3,994</td></tr> <tr><td></td><td>Atencion al Cliente</td><td>01:11:34</td><td>4,294</td></tr> <tr><td></td><td>WhatsApp</td><td>01:49:27</td><td>6,567</td></tr> <tr><td><b>Total</b></td><td><b>04:07:35</b></td><td><b>14,855</b></td></tr> <tr><td>Laura Pinto</td><td>Almuerzo</td><td>00:45:43</td><td>2,743</td></tr> <tr><td></td><td>Atencion al Cliente</td><td>03:09:33</td><td>11,373</td></tr> <tr><td></td><td>WhatsApp</td><td>03:40:29</td><td>13,229</td></tr> <tr><td><b>Total</b></td><td><b>07:35:45</b></td><td><b>27,345</b></td></tr> <tr><td>Vanessa Girón</td><td>Almuerzo</td><td>01:05:24</td><td>3,924</td></tr> <tr><td></td><td>Atencion al Cliente</td><td>00:02:46</td><td>166</td></tr> <tr><td></td><td>Baño</td><td>00:07:02</td><td>422</td></tr> <tr><td></td><td>Otras</td><td>03:43:36</td><td>13,416</td></tr> </table>	Maria Gómez	Atencion al Cliente	06:00:06	21,606	<b>Total</b>	<b>06:00:06</b>	<b>21,606</b>	Diana González	Almuerzo	01:25:36	5,136		Enviando Correo	01:54:35	6,875		Imprimiendo	00:04:48	288		Escaneando				Reunión	02:35:20	9,320	<b>Total</b>	<b>06:00:19</b>	<b>21,619</b>	Eric Hernández	Almuerzo	01:36:22	5,782		Atencion al Cliente	04:01:03	14,463		Reunión	02:41:32	9,692	<b>Total</b>	<b>08:18:57</b>	<b>29,937</b>	Johana Herrera	Almuerzo	01:06:34	3,994		Atencion al Cliente	01:11:34	4,294		WhatsApp	01:49:27	6,567	<b>Total</b>	<b>04:07:35</b>	<b>14,855</b>	Laura Pinto	Almuerzo	00:45:43	2,743		Atencion al Cliente	03:09:33	11,373		WhatsApp	03:40:29	13,229	<b>Total</b>	<b>07:35:45</b>	<b>27,345</b>	Vanessa Girón	Almuerzo	01:05:24	3,924		Atencion al Cliente	00:02:46	166		Baño	00:07:02	422		Otras	03:43:36	13,416
Maria Gómez	07:28:00	06:00:06	44	44	39	00:48:41	00:48:41																																																																																																																																														
Luis Pérez			0	0	0																																																																																																																																																
Diana González	09:22:00	06:00:19	122	122	43	01:15:11	01:15:11																																																																																																																																														
Eric Hernández	09:06:00	08:18:57	49	49	25	00:17:55	00:17:55																																																																																																																																														
Johana Herrera	09:28:00	04:07:35	42	42	30	00:45:58	00:45:58																																																																																																																																														
Laura Pinto	08:31:00	07:35:45	22	22	21	00:29:15	00:29:15																																																																																																																																														
<b>Total</b>	<b>02:55:00</b>	<b>04:55:46</b>	<b>332</b>	<b>332</b>	<b>166</b>	<b>00:45:06</b>	<b>05:15:38</b>																																																																																																																																														
Maria Gómez	Atencion al Cliente	06:00:06	21,606																																																																																																																																																		
<b>Total</b>	<b>06:00:06</b>	<b>21,606</b>																																																																																																																																																			
Diana González	Almuerzo	01:25:36	5,136																																																																																																																																																		
	Enviando Correo	01:54:35	6,875																																																																																																																																																		
	Imprimiendo	00:04:48	288																																																																																																																																																		
	Escaneando																																																																																																																																																				
	Reunión	02:35:20	9,320																																																																																																																																																		
<b>Total</b>	<b>06:00:19</b>	<b>21,619</b>																																																																																																																																																			
Eric Hernández	Almuerzo	01:36:22	5,782																																																																																																																																																		
	Atencion al Cliente	04:01:03	14,463																																																																																																																																																		
	Reunión	02:41:32	9,692																																																																																																																																																		
<b>Total</b>	<b>08:18:57</b>	<b>29,937</b>																																																																																																																																																			
Johana Herrera	Almuerzo	01:06:34	3,994																																																																																																																																																		
	Atencion al Cliente	01:11:34	4,294																																																																																																																																																		
	WhatsApp	01:49:27	6,567																																																																																																																																																		
<b>Total</b>	<b>04:07:35</b>	<b>14,855</b>																																																																																																																																																			
Laura Pinto	Almuerzo	00:45:43	2,743																																																																																																																																																		
	Atencion al Cliente	03:09:33	11,373																																																																																																																																																		
	WhatsApp	03:40:29	13,229																																																																																																																																																		
<b>Total</b>	<b>07:35:45</b>	<b>27,345</b>																																																																																																																																																			
Vanessa Girón	Almuerzo	01:05:24	3,924																																																																																																																																																		
	Atencion al Cliente	00:02:46	166																																																																																																																																																		
	Baño	00:07:02	422																																																																																																																																																		
	Otras	03:43:36	13,416																																																																																																																																																		

### DETALLE DE PAUSAS

Panamá  
 Quantic Vision  
 Ciudad del Saber  
 Edif. 237, 2do Piso  
 +507 317-0000  
 info@quanticvision.com  
 www.quanticvision.com

Perú  
 Quantic Vision SAC  
 Calle Las Orquídeas 444,  
 Piso 7, San isidro, Lima  
 T: (+51 1) 642 1800  
 info@quanticvision.com.pe  
 www.quanticvision.com.pe

**Quantic Vision**  
 le comunicamos con el éxito.