

La solución para las organizaciones orientadas al cliente



e-TELLWARE es una robusta aplicación de gestión de relaciones con clientes que proporciona todas las herramientas y capacidades necesarias para crear y mantener una visión clara de los mismos fácilmente, desde el primer contacto hasta el servicio postventa.

Con módulos de scripting, monitoreo gráfico y estadístico, supervisión, work flow y control de calidad, **e-TELLWARE** ofrece soluciones rápidas y flexibles, que impulsan mejoras medibles y cuantificables en todos los procesos empresariales, permite relaciones más estrechas con los clientes y ayuda a su empresa a conseguir mejores niveles de rentabilidad.

e-TELLWARE es una solución flexible que se puede personalizar rápidamente a las necesidades actuales de su empresa, a la vez que proporciona una plataforma que crecerá de acuerdo a los requerimientos de esta.

Conozca la nueva versión **e-TELLWARE** que le permitirá la integración de sucursales, usuarios móviles, áreas de ticketing, agentes y supervisión remotos, teleworkers y administración de la fuerza de ventas.

e-TELLWARE tiene grandes ventajas que le permitirán administrar fácilmente desde su call center, hasta sus estrategias de CRM en cualquier momento y desde cualquier lugar.

Beneficios e-TELLWARE

- ✓ Solución basada en Internet.
- ✓ Administración de la gestión de call centers, contact centers y estrategias CRM.
- ✓ Integración de usuarios móviles (Blackberrys y PDA's).
- ✓ Información disponible en tiempo real.
- ✓ Automatización de procesos de servicio y seguimiento.
- ✓ Anticipación y respuesta inmediata a las necesidades de los clientes.
- ✓ Aumento de la satisfacción del cliente.
- ✓ Mejora la calidad del servicio.
- ✓ Adaptable a los requerimientos de la empresa.
- ✓ Solución integrable a bases de datos, sistemas e infraestructura de Contact Center.

e-TELLWARE abarca todo el ciclo de vida del cliente, desde el primero contacto



Los Agentes del Contact Center cuentan con infinidad de información en línea lo que les permite otorgar mejor servicio. En sus pantallas de gestión pueden tener miles de opciones diseñadas por los propios Supervisores.

e-TELLWARE permite compartir información con diferentes áreas de la empresa de acuerdo a niveles de seguridad y perfiles de usuario

e-TELLWARE le ayudará a retener y compartir toda la información de cada uno de los clientes con las diferentes áreas de la empresa como:

- ✓ Marketing
Encuestas de satisfacción, campañas, bienvenidas, promociones, emailing.
- ✓ Ventas
Territorios, carteras, cross selling, planificación, agendas, visitas.
- ✓ Servicio a clientes
Atención, servicio, seguimiento a solicitudes.
- ✓ Cobranza
Control de cartera, gestión de cobranza, prevención, segmentación, emailing.
- ✓ Mensajería
Entregas, control de vencimientos, recaba documentos.
- ✓ Postventa
Encuestas, bienvenidas, reactivación.
- ✓ Sucursales
Atención a clientes, visitas personales.
- ✓ Dirección
Monitoreo ejecutivo, toma de decisiones.
- ✓ Proveedores de Servicio
Seguimiento a solicitudes.

Todas estas actividades apoyadas por el Centro de Contacto, quien provee los diferentes servicios mediante módulos que permiten automatizar el funcionamiento de e-TELLWARE

e-TELLWARE involucra a todos los departamentos de su empresa



e-TELLWARE permite a cualquier tipo de organización establecer:

- ✓ Reglas de Negocio
Predefinidas internamente de acuerdo a las políticas propias y manual de procedimientos.
- ✓ Calidad de Servicio
Monitoreo de calidad adaptable a estándares corporativos.
- ✓ Seguimiento a solicitudes
Flujos de trabajo automáticos con escalamientos.
- ✓ Alarmas
De acuerdo a vencimiento de solicitudes de los clientes.
- ✓ Integraciones
Con sistemas propios, Bases de Datos e infraestructura de voz.
- ✓ Diseño personalizado
Desde las pantallas de Agentes, usuarios móviles, gráficas y estadísticas.
- ✓ Infinidad de Scriptings
Permiten dar atención y servicio a cualquier tipo de contacto.
- ✓ Reportes
Gráficos, estadísticos y ejecutivos.
- ✓ Métricas
Aplicación de metas de acuerdo a reglas de negocio.

Con estas y otras ventajas e-TELLWARE permite administrar eficientemente la gestión con los clientes en cualquier tipo de organización.

Los Supervisores de las diferentes áreas pueden realizar sus propios diseños de campañas o servicios ya que e-TELLWARE cuenta con infinidad de posibilidades de diseño.

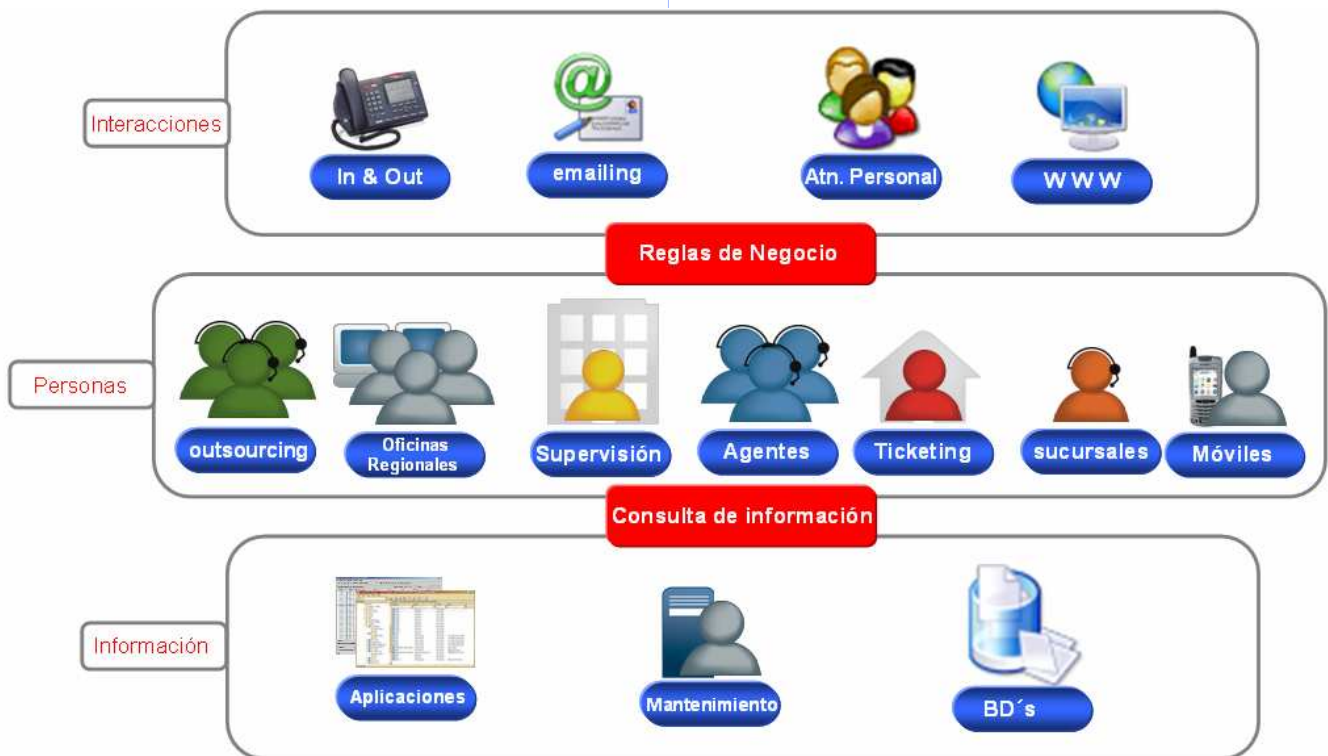
e-TELLWARE permite diseñar infinidad de gráficos así como la exportación de la información directamente a MS Excel

e-TELLWARE involucra a todos los departamentos de su empresa

El secreto de éxito de las empresas está en administrar eficientemente las relaciones con sus clientes así como en automatizar sus solicitudes y servicios, incorporando a todo el personal relacionado así como a los proveedores externos.

e-TELLWARE permite integrar los medios de contacto, las personas, proveedores de servicios, tecnologías, sistemas y bases de datos en una sola aplicación.

Esto hace que la administración sea mas eficiente, en cualquier momento y desde cualquier lugar ya que e-TELLWARE opera vía Internet .



Interacciones

e-TELLWARE concentra en una aplicación todas las llamadas, correos electrónicos, visitas personales y visitas a portales lo cual hace mas fácil su administración, atención y seguimiento.

Personas

e-TELLWARE integra a todos los usuarios relacionados con el servicio y soporte al cliente, desde la Dirección General de la empresa así como cada una de las áreas internas y proveedores externos. Permite a cada uno interactuar con el cliente y automatiza los servicios solicitados mediante flujos de trabajo.

Información

Permite a los usuarios proporcionar mejores servicios ya que cuentan con información en vivo de las interacciones, las personas, los clientes y sus características y solicitudes.

Software for Contact Centers & CRM Management

➔ Para mayor información acerca de **TELLWARE** visita el sitio web www.tellware.com.mx



2007 Tena Computación, S.A. de C.V. – Todos los derechos reservados.

TELLWARE, TELLWARE Small Business, TELLWARE Enterprise, TELLWARE Contact Center CRM, eTELLWARE son marcas registradas de Tena Computación, S.A. de C.V. en México y otros países.

Los nombres de las marcas expresadas en este brochure son marcas registradas de sus respectivos dueños.

La información que aparece en este brochure podrá ser modificada sin previo aviso.