

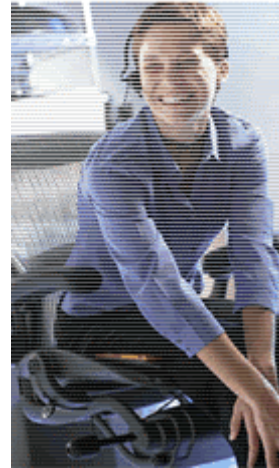


Características y Beneficios principales **TELLWARE**

TELLWARE Incrementa la Productividad

Administración de la Productividad de los Agentes (Inbound/Outbound):

- ✓ Número de llamadas de entrada y salida
- ✓ Cliente con el que se habló
- ✓ Tiempo de Duración de la llamada
- ✓ Motivo de la llamada
- ✓ Agente que realizó la llamada
- ✓ Comentarios del Cliente durante la misma
- ✓ Generación de estadísticas durante la llamada (todas las preguntas, respuestas, dudas, quejas, comentarios y consultas realizadas por el cliente).



TELLWARE maximiza la efectividad

Supervisión Gráfica y Estadística en tiempo real:



El supervisor podrá realizar todo tipo de consultas en tiempo real gracias al módulo gráfico y estadístico de lo siguiente:

- ✓ Por Agente
- ✓ Por Grupo de Trabajo
- ✓ Por Fechas
- ✓ Por Tipo de llamada (Inbound/Outbound o ambas)
- ✓ Por Status de llamadas (resultado de llamadas)
- ✓ Por Respuestas o comentarios en forma estandarizada (quejas, ventas, interesados, volver a llamar, no vive ahí, etc.)
- ✓ Entre otras.



TELLWARE Incrementa la Calidad de Atención

Supervisión de Calidad en tiempo real:

Los Supervisores de Calidad pueden realizar monitoreos ya sea en línea (tiempo real), o de llamadas previamente grabadas (dependiendo de la tecnología de monitoreo con la que cuente su empresa), esto le permitirá mantener e incrementar los niveles de Calidad, según los estándares de su propia compañía.

- ✓ Por Agente
- ✓ Por tipo de llamada
- ✓ Por manejo de la llamada de cada uno de los Agente como son:
- ✓ El Saludo
- ✓ El tono de voz
- ✓ La forma de proporcionar información
- ✓ El lenguaje utilizado
- ✓ La forma en que se refieren hacia el Cliente
- ✓ El tipo de información que proporcionan
- ✓ Etc.



TELLWARE maximiza el manejo de la cartera

Control automático e inteligente de Cartera de Clientes

Gracias al módulo inteligente de generación de llamadas, **TELLWARE** permite de una forma muy sencilla controlar lo siguiente:

- ✓ Control de seguimiento a las llamadas (call-backs o llamadas de seguimiento) para llamadas de servicio posventa o seguimiento de quejas.
- ✓ Control y administración de la Cartera de Clientes en forma automática con lo cual el Agente puede contactar perfiles predefinidos por el Supervisor para llevar a cabo promoción de servicios, recuperación de cartera, encuestas de calidad de servicio, etc.





TELLWARE eficientiza la administración, depuración y segmentación de la BD.

Control Inteligente de Segmentación de la Base de Datos

TELLWARE permite la administración de la base de datos de una manera inteligente (parametrizable) ya que según el tipo de llamada se realizan los siguientes procesos:

- ✓ Se depura en caso de que la información del cliente o prospecto sea incorrecta.
- ✓ Se envía a un Grupo de trabajo determinado especializado en cierto tipo de llamadas o clientes (skills de los Agentes)
- ✓ Se envía a otro turno de trabajo en caso de no ser localizado
- ✓ Se depura en caso de haber llegado al límite de intentos de llamadas (parametrizable)
- ✓ Etc.



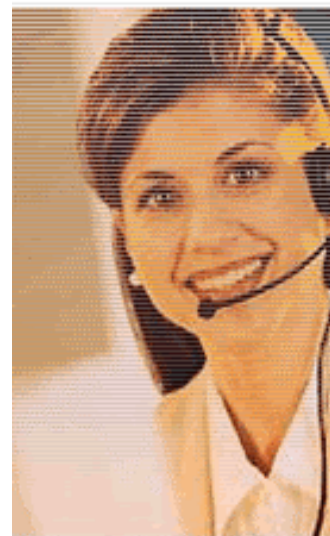
Reportes Ejecutivos con **TELLWARE** y monitoreos remotos

Gracias al módulo de diseño de reportes, **TELLWARE** permite la creación de cualquier tipo de reporte ejecutivo en tiempo real, además de la posibilidad de realización de monitoreos remotos (con enlace de red) desde otra oficina o ciudad, así como, la programación de envío de reportes vía correo electrónico en archivos tipo Excel.

Flexibilidad de **TELLWARE** para el diseño de Campañas

TELLWARE permite al Administrador o Supervisor la creación de cualquier tipo y número de Campañas (simultaneas o temporales) como por ejemplo:

- ✓ Venta
- ✓ Promoción de Productos o Servicios
- ✓ Encuestas
- ✓ Reactivación de Clientes
- ✓ Recuperación de Cartera
- ✓ Atención a Clientes
- ✓ Toma de Pedidos
- ✓ Quejas (para seguimiento posterior)
- ✓ Agendamiento de citas
- ✓ Soporte técnico
- ✓ Actualización de Bases de Datos
- ✓ E-mailing marketing en base a listas de la Base de Datos
- ✓ Etc.





Seguimiento y registro inteligente de Quejas con **TELLWARE**

Gracias al módulo de Work Flow, **TELLWARE** permite llevar a cabo un control total y eficiente del seguimiento de cada una de las llamadas en forma independiente. Consiste en la generación automática de tareas de seguimiento por cada tipo de llamada como quejas, ventas, solicitud de servicios, etc.; a otras áreas de la empresa como soporte técnico, control de calidad, entre otras, desde el Call Center.

Cuando el Agente toma una llamada de Queja, en forma automática el sistema envía tareas de seguimiento a otras áreas, además de quedar registrado en el sistema el asunto reportado por el cliente.

Además de lo anterior, existe una retroalimentación por parte de las áreas de seguimiento hacia el Call Center con la finalidad de que cuando el cliente vuelva a llamar, el Agente pueda proporcionar el Status exacto de su asunto sin necesidad de retener llamadas o consultar expedientes, ya que por cada cliente se guarda un expediente electrónico.



Agendamiento inteligente de **TELLWARE**

TELLWARE permite al Administrador o Supervisor del centro telefónico, llevar a cabo el diseño del módulo de Agendamiento Inteligente en donde los Agentes puede administrar la Agenda de un grupo ilimitado de Vendedores, Promotores, etc., con los siguientes controles:

- ✓ Número de Promotores por plaza (local, nacional o internacional)
- ✓ Jornada laboral de cada Promotor
- ✓ Horario laboral de cada uno
- ✓ Número de citas por atender diariamente y duración de estas
- ✓ Tiempo de desplazamiento entre cita y cita
- ✓ Calendarización de días no laborables (días festivos)

Gracias a estos controles, TellWare permite llevar a cabo el Agendamiento desde la pantalla de Inbound y/o Outbound de una manera sencilla e inmediata.

Una vez que la cita fue Agendada por el Representante Telefónico, TellWare se encarga de enviarla por email (MAPI compatible) como un Appointment al Promotor que le fue confirmada la misma.

TELLWARE disminuye el tiempo de llamadas y eficientiza la calidad de atención telefónica

Gracias al módulo de diseño de scripts (guiones telefónicos inteligentes), **TELLWARE** permite la disminución del tiempo de llamadas ya que al Representante Telefónico puede tener en pantalla toda la información relativa al asunto que se está tratando durante la llamada, datos del cliente, información de los productos y/o servicios, así mismo, el sistema se encarga de "tomar decisiones" por el Agente, ya que mediante el diseño de Scripts o diálogos inteligentes el sistema valida la



información contenida en la Base de Datos, para calificar al cliente y darle un tratamiento conforme a sus características y/o necesidades.

Ventajas con el uso de **TELLWARE**

- ✓ Incremento de la productividad en Outbound hasta en un 65%
- ✓ Control de la efectividad de llamadas
- ✓ Mejora constante de la Calidad de Atención (áreas de oportunidad)
- ✓ Disminución de tiempos de capacitación a los Agentes
- ✓ Control y registro eficiente de los asuntos con cada uno de los clientes (quejas)
- ✓ Explotación de la información en tiempo real (personalizable)
- ✓ integración con Génesys a ACD, IVR, CTI, Marcaje Progresivo y Predictivo, Web Call Center, Call Blending, etc.
- ✓ Optimización de los recursos del Call Center
- ✓ Administración, Supervisión y Operación del Call Center en General
- ✓ Capacidad de integración, creación de nuevos módulos, reportes, controles, etc.

Todo esto según versión de *TELLWARE

www.tellware.com.mx
ventas@tellware.com.mx

La forma
profesional
de administrar
su Call Center



CURRÍCULUM TENA COMPUTACIÓN

Company Name:

Tena Computación, S.A. de C.V.

Was founded in 1988 at Mexico City with the main purpose of providing its customers all the necessary computer's solutions for a better performance of their companies, with commercial products, as well as with developments made according to their needs.

Services/Products:

Company dedicated to the development and marketing of software to Call & Contact Centers.

Starting 1995, our company found the need of the Mexican market to have a specialized software for a better control of telemarketing, so we started providing this type of implementations. We are the only Mexican company dedicated a 100% to the commercialization of software developments for Call & Contact Centers.

Our main development is: "**TellWare**", Telemarketing software. We have a department focus to the implementation of Call & Contact Centers software according to the needs of each company.

Main Customers:

Bancomer, Basf Mexicana, Afore Serfín-Citibank, BMW, Club Regina, Televisa Radio, Ford Conauto, Corporación GEO, Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR), Bancomext, Inverlat; Lucent Technologies, Consorcio Hogar. Oracle de México, Baan México, Grupo Unilever, MVS Multivisión, I.M.S.S., Mayan Palace, Productos Pelikan, Grupo Nacional Provincial, Sky, Nacional Financiera, Nike de México, Chevrolet Suauto, Chrysler Planfia, Universidad de las Américas, etc.

Address:

Félix Parra 164-1
Col. San José Insurgentes
03900 Mexico, D.F.

Telephone:

(015) 5615-1900
ventas@tellware.com.mx

Managing Directors:

- Agustin Hernández Tena
General Director
- Roberto Hernández Tena
Marketing & Sales Director
- Gustavo Hernández Tena
Systems Director