



CONTAC CENTER. DAF 4

TE BRINDA UNA GAMA DE SERVICIOS:

- LA MEJOR TECNOLOGÍA DEL MOMENTO.
- PERSONAL ALTAMENTE CAPACITADO.





SERVICIOS

- COBRANZA JUDICIAL
- COBRANZA EXTRAJUDICIAL
- ATENCION A CLIENTES
- VENTAS (TELEMARKETING)
- ENCUESTAS
- PROSPECCION

LLAMADAS ENTRANTES



Con DAF4 dirá adiós a las llamadas entrantes perdidas, con largos tiempo de espera o tono de ocupado.

Todas las llamadas que reciba en DAF4 serán contestadas con su saludo institucional y registradas en el historial de llamadas entrantes.

Con las alertas de llamada entrante sus agentes sabrán en todo momento cuántas llamadas hay en espera de ser contestadas y cuánto tiempo llevan esperando.

Las llamadas entrantes fuera de horario de oficina recibirán un mensaje indicando el horario hábil.



MARCACION PREDICTIVA

Ideal para maximizar la productividad cuando se busca contactar a miles de personas por teléfono con agentes en vivo.

Se maximiza el valioso tiempo de los agentes en conversaciones reales.

Un marcador predictivo hace el trabajo pesado de encontrar humanos al otro lado de la línea, filtrando números que no contestan, ocupados o fuera de servicio.

MEZCLA DE CAMPAÑAS



Los agentes pueden participar simultáneamente en múltiples campañas, tanto de llamadas entrantes como salientes.

Las pantallas de los agentes muestran la información necesaria para la gestión correcta de cada llamada.

Esta funcionalidad optimiza la productividad de los agentes al permitirles gestionar llamadas salientes, de diversas campañas, y estar inmediatamente disponibles para contestar llamadas entrantes cuando se requiera.



M

MARCACIÓN PROGRESIVA

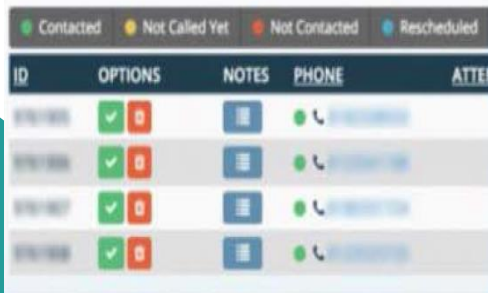
Esta forma de marcación es ideal para llamar a listas que están asignadas a agentes específicos.

DAF4 sólo marca cuando el agente específico se encuentra disponible. La marcación se pausa en el momento en que se conecta una llamada con dicho agente.

Este tipo de marcación permite asignar carteras a agentes específicos garantizando así que los clientes siempre sean contactados por el mismo agente.



MARCACIÓN SELECTIVA



The screenshot shows a CRM interface with a list of contacts. At the top, there are four status indicators: 'Contacted' (green), 'Not Called Yet' (yellow), 'Not Contacted' (red), and 'Rescheduled' (blue). Below this is a table with columns: ID, OPTIONS, NOTES, PHONE, and ATTEM. The table contains four rows, each representing a contact. Each row has a green checkmark in the 'OPTIONS' column, a red 'X' in the 'OPTIONS' column, a blue menu icon in the 'NOTES' column, and a green phone icon in the 'PHONE' column.

ID	OPTIONS	NOTES	PHONE	ATTEN
12345678	✓ ✗	☰	☎	
12345678	✓ ✗	☰	☎	
12345678	✓ ✗	☰	☎	
12345678	✓ ✗	☰	☎	

Marcación semi-manual a partir de lista pre-cargadas.

Registre el avance etiquetando llamadas como:

- Contactado
- No contactado
- Sin llamar
- Agendar

Ideal para maximizar el contacto en listas pequeñas y mediana.

Todas las llamadas se registran y graban para su consulta posterior.

AUDIO BLASTER



Excelente forma de transmitir rápidamente mensajes audibles a audiencias grandes. En minutos podrás identificar quien contesto la llamada y escucho su mensaje, total o parcialmente.

Para mensajes generales puede configurar un audio común con tecnología Text-to-Speech (TTS), grabándolo directamente en el navegador o cargando un archivo de audio .WAV

Para transmitir audios personalizados simplemente cargue una lista de números telefónicos con el mensaje individual que desea que escuche cada cliente DAF4 utilizara voz natural Text-to-Speech.



TECLADO TELEFÓNICO WEB

Poderoso teléfono, como un multilínea digital de escritorio, en el navegador de internet.

Su naturaleza multilínea que le permite seleccionar el número originador de cada llamada.

Todos los internos de llamada quedan registrados.

Todas las conversaciones se graban y almacenan para su posterior distribución o descarga.

Cuentan con funcionalidad de conferencia y transferencia de llamadas.

GRABACIÓN DE LLAMADAS



Con DAF4 todas las conversaciones de agentes son grabadas.

Esta característica es muy útil para control de calidad, servicio a cliente, entrenamiento de agentes y cumplimiento regulatorio.

Las grabaciones son localizables mediante múltiples criterios y están disponibles para su reproducción y descarga por hasta 6 meses.



ESTACIONES SIN LÍMITE

DAF4 permite crear tantas credenciales de administrador, supervisor y agente como se requieran.

El costo se basa en uso real y no en el número de credenciales de usuario,

Esta funcionalidad brinda mucha flexibilidad para asignar tantas credenciales de agente y supervisor como se requiera para personal remoto y permanente o temporal.

TABLERO DE CONTROL

STATION	EF	AGENT ID	IMD	SESSIONID	SLA1	HR:SS	AGTE	UMS
SIP/005		arce:005		8600054	READY	16:16	POVSSST	132
SIP/013		ameli:013		8600052	READY	12:08	POVSSST	107
SIP/007		ameli:007		8600055	READY	6:26	POVSSST	103
SIP/008		janet:008		8600056	READY	9:27	POVSSST	79
SIP/012		janet:012		8600057	READY	9:16	POVSSST	78
SIP/016		janet:016		8600051	READY	9:10	POVSSST	292

6 agents logged in on 111 servers
System load Average: 7.08 9.12 9.15

- Agent waiting for call
- Agent waiting (or call) > 1 Minute
- Agent waiting for call > 5 minutes
- Agent on call > 18 seconds
- Agent on call > 1 Minute
- Agent on call > 5 minutes
- Agent on call > 18 seconds
- Agent on hold > 1 minute
- Agent on hold > 5 minutes
- Agent in 1 way > 15 seconds
- Agent on a dtmf call

Real-Time Repon Choose Repon Display Options
DL>L LEVEL: TRUNK SHORT/FILL:
DHLABLE LEADS: CALLS TODAY:
HOPPER LEVEL: DROPPED ANSWERED:
LEADS IN HOPPER: DROPPED PERCENT:
MODIFY: SUMMARY
TID: 2018-02-13 13:18
DL>L METHOD: 11-11-11
STATUSES: A,AA,AL,ER,N,DROP),A,B,FEW
ORDER: DOWN

Manténgase en control de su negocio con poderosos tableros de control en tiempo real que incluyen:

- Volúmenes de llamadas, por hora, día, semana, mes.
- % Contestadas VS Abandonadas.
- Tiempos de los Agentes (en llamada, pausa, disponible, espera, gestión, post-llamada).
- Métricas de campaña.



SMS MASIVO

Cuando se requiere enviar información de referencia que es mejor comunicar por escrito, el envío de SMS es una buena opción.

Tan sencillo como cargar una lista de números móviles, mensajes personalizados y agendar la fecha y hora de entrega.

Cada mensaje será de hasta 160 caracteres de longitud.

No hay acción requerida por parte de los receptores.

Es un complemento perfecto para el Audio Blaster.

Ideal para notificación de saldos, fechas de pago y confirmaciones.

CALLER-ID LOCAL



Las llamadas salientes que su compañía realice a través de DAF4 aparecerán en el Caller-ID (identificador de llamadas) como un número de área local.

Su cuenta puede ser configurada con sus números telefónicos existentes. Además puede rentar número locales en ciudades.

Mostrar un número telefónico local es una excelente forma para mejorar la cantidad de llamadas contestadas en sus compañías.

DETECCIÓN DE BUZÓN DE VOZ



La funcionalidad ADM (Answering Machine Detection), maximiza la productividad de sus agentes filtrando las llamadas que son contestadas por buzones de voz.

DAF4 permite decir que hacer con llamadas donde contesta un buzón de voz. Es posible colgarlas o dejar Mensajes pregrabados, dejando así libres a sus agentes para hablar con personas reales y no con maquinas.

Incrementa la productividad y la moral de sus agentes minimizando la repetitiva y tediosa tarea de dejar mensajes genéricos en buzones de voz.



CALENDARIZACIÓN Y HORARIOS

Contacte a sus clientes en el momento correcto.

Si necesita contactar clientes por la mañana, durante su trayecto al trabajo, o evitar llamarles durante la hora de la cena, DAF4 le permite programar los contactos por hora del día, de la semana o en fechas específicas.

CONTROL DE REMARCACIÓN



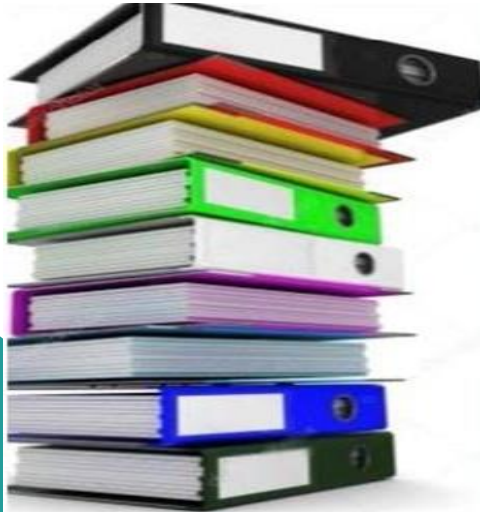
No todas las llamadas son respondidas al primer intento.

Algunos cliente necesitan ser contactados a la brevedad, mientras que con otras llamadas no hay tanta urgencia.

DAF4 cuenta con diversos controles de intensidad de remarcaación:

- Número máximo de intentos.
- Tiempo de timbrado.
- Período de espera entre intentos.

REGISTROS DE LLAMADA



Las interacciones con sus clientes son registradas para su consulta posterior, tanto llamadas salientes y entrantes, contestadas o abandonadas.

Los registros históricos de llamadas son útiles para entender la relación con el cliente y poder contestar preguntas como:

- ¿Cuántas veces nos han llamado este cliente?
- ¿Con que frecuencia llamamos a este cliente?
- ¿Nos contesta este cliente nuestras llamadas?
- ¿Escucha este cliente nuestros mensajes?
- ¿A que hora del día nos contesta este cliente?



MONITOREO DE AGENTES

El desempeño de los agentes es clave para asegurar que su compañía es representada de la mejor manera posible.

Monitorear a sus agentes es vital para garantizar que las llamadas son manejadas de manera profesional, cortes y efectiva.

Los agentes mejoran su desempeño cuando saben que son supervisados, ya sea de forma local o remota.



SUSURRO DE SUPERVISOR

Además de monitorear, los supervisores pueden hablar previamente ("susurrar") en los audífonos de los agentes. Solo los agentes escucharán estas instrucciones.

Esta característica es útil para capacitar a agentes principiantes o para apoyar a agentes en llamadas cuando enfrentan situaciones difíciles.

Similares al monitoreo de agentes, el susurro de supervisor funciona con agentes locales o remotos.

BITÁCORA DE AGENTES



Conocer el detalle de actividades de los agentes permite a los supervisores y personal de RH preparar reportes de desempeño y compensación basados en los siguientes estados:

- Nombre del agente.
- Fecha y hora de entrada.
- Fecha y hora de salida.
- Tiempo en espera de campañas.
- Tiempo en espera de llamadas.
- Tiempo en llamada.
- Tiempo en pausa.
- Tiempo en post-llamada.
- Tiempo en línea.

PERSONAL REMOTO



DAF4 es una plataforma de gestión de contactos que puede ser usada desde cualquier lugar con acceso a Internet.

El personal puede ser remoto y gestionar llamadas en DAF4

en equipo, sin importar que tan disperso se encuentre, ya sea

en distintos puntos de la ciudad o inclusive en distintas ciudades

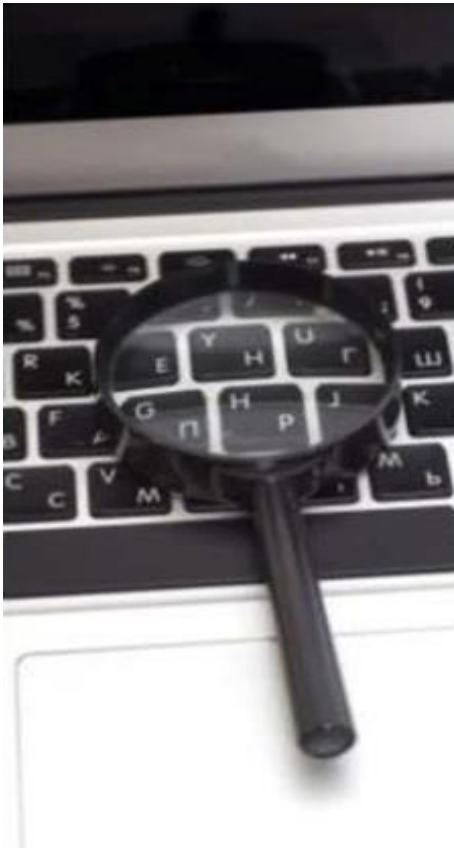
o países.

GLOBALMENTE LOCAL



Con DAF4 podrás originar y recibir llamadas en más de 2000 ciudades en 70 países. Algunas ventajas de que su negocio sea globalmente local son:

- Llamar a sus clientes desde un número local inspirará mayor confianza.
- Permitir llamadas a su negocio a través de un número local.
- Incrementar el número de llamadas recibidas y contestadas.
- Distinguir las respuestas a estrategias comerciales en cada mercado.
- Guiones de respuesta personalizados para sus agentes.



BUSCADOR DE CONTACTOS

DAF4 cuenta con un poderoso motor de búsqueda que permite localizar contactos por:

- Rango de fecha.
- Numero telefónico, completo o parcial
- Nombre de campaña
- Contenido de SMS

Esto permite encontrar rápidamente contactos específicos en situaciones que demandan atención inmediata como servicios al cliente, asistencia técnica, atención a quejas o solicitudes administrativas.

EXCELENTE SOPORTE



Nuestros clientes tienen acceso vía chat en vivo a nuestros experimentado equipo de soporte.

Cuando se asigna una solicitud de soporte a un miembro de nuestro equipo, el resto del equipo monitorea el caso y apoya al ejecutivo que lo está atendiendo.

Además, constantemente actualizamos las funcionalidades de DAF4.



Lic. Jorge Luis Morales Sánchez
(55) 5252-4838

C.P. Mario Alberto Cruz Jasso
(55) 2173-0330

Lic. Roberto Carlos Perez Aguilar
(55)
Grupo DAF-4 S DE RL DE CV
www.grupodaf4.com
(55) 5920-1362

Calle 21, Número 116, Col. San Pedro de los Pinos, C.P. 03800, Del
Benito Juárez, CDMX

