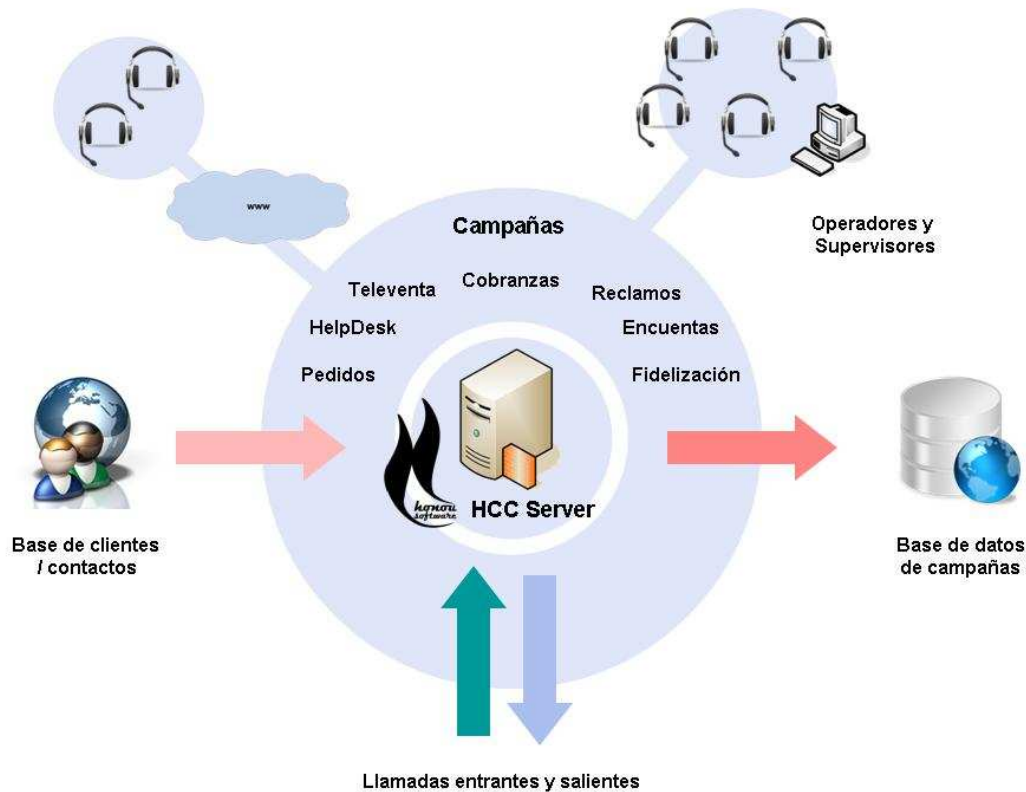


HCC (Honou Call Center)

¿Qué es HCC?

HCC es una plataforma de servicio para call centers de bajo costo que permite optimizar tiempos en las operaciones diarias.



Beneficios

- Reducción de los costos en la generación y preparación de nuevas campañas
- Estadísticas en tiempo real sobre las llamadas
- Monitoreo
- Reducción de los tiempos de capacitación de los operadores. No requieren entrenamiento para cada campaña, simplemente deben seguir las indicaciones de la web
- Teletrabajo: Integrado con VoIP, los operadores/supervisores pueden trabajar desde su casa.
- Generación de estadísticas y cruce de información entre diferentes campañas sobre un mismo contacto

Resumen de las funcionalidades

Aplicaciones

- Telecobranza
- Televenta
- Toma de pedidos
- Fidelización de clientes
- Help Desk,
- Reclamos
- Estudios de mercado y encuestas.

Funcionalidades generales

- Importación de bases de clientes existentes o comenzar con una base nueva para una determinada campaña
- Creación de scripts (guiones) de atención para los operadores
- Integración con otros sistemas dentro y fuera de los scripts
- Exportación de los datos generados en las campañas
- Asignación de recursos de personal
- Supervisión de la operación en línea
- Generación de reportes estadísticos
- Agenda personal del operador
- Chat entre Operador y Supervisor
- Interfaz Web
- Sistema multiusuario
- Acceso remoto (si se desea).
- Varios Call-center usan una misma base de clientes centralizada
- Descentralización física de los call-centers.
- Los operadores trabajan sobre una misma base de clientes constantemente actualizada

Integración con telefonía

- Soporte para Asterisk PBX (con la posibilidad de integrar otros sistemas de telefonía)
- Click-to-dial
- Manejo de campañas entrantes y salientes
- Envío de un aviso de inicio de grabación de audio de la llamada, al sistema de telefonía.
- Al recibir una llamada despliega automáticamente la información del cliente existente en la base de datos, antes de que el Operador conteste la llamada (Identificación automática del cliente).