

CRM Aló

¿Qué es CRM
Omnicanal?

Atributos de valor

Funcionalidades

Beneficios

¿Qué es CRM?

CRM permite gestionar y automatizar desde la nube la relación con los clientes en una misma plataforma de manera personalizada, segura, intuitiva, flexible y rápida de implementar bajo un modelo SaaS (Software as a Service) que se adapta al tamaño de cada compañía.

CRM se especializa en los centros de contacto con énfasis en la atención al cliente, ventas y cobranza, por lo cual se integra nativamente a nuestra solución de contact center que conecta más de 20,000 asesores en toda Latinoamérica.

Atributos de valor



A su medida personalice los módulos, campos, permisos y genere reportes de acuerdo a sus necesidades



Plataforma intuitiva de fácil manejo, amigable y flexible.



Integración nativa con contact center



Sin inversión en personal ni tecnología especializada



Actualizaciones automáticas de nuevas funcionalidades sin costo





Módulo **Empresas**

CRM Aló cuenta con un módulo predeterminado para empresa que permite caracterizar a la organización que hace uso de la herramienta, permite especificar en el caso de los centros de contacto la operación a la cual está asociada y al ser flexible a los campos obligatorios se les puede agregar campos personalizados.



Componentes personalizados

De acuerdo con las necesidades de su compañía agregue campos personalizados en este módulo para facilitar su seguimiento.



Módulo **Contactos**

El módulo de contactos permite a las operaciones tener información de los clientes en un solo lugar, ya que es posible integrar inmediatamente los datos de la persona que está llamando con la información de los otros medios de contacto que tiene la plataforma.



Componentes personalizados

De acuerdo con las necesidades de su compañía, agregue campos personalizados en este módulo para facilitar su seguimiento.



Control y seguimiento

Agregue, actualice y consulte constantemente los datos del CRM para conocer la actualidad de cada cliente.



Comunicación asertiva

Comparta la información de cada cliente en tiempo real con las diferentes áreas de su empresa para mejorar la atención al cliente.



Módulo **CASOS**

CRM está especializado en operaciones de centros de contacto, por lo cual este módulo privilegia la atención a las PQRS brindando la posibilidad de una parametrización independiente de cada caso, genera alertas y notificaciones para realizar seguimiento detallado y generar actualizaciones constantes para centrarse en lo urgente.



Parametrización

independiente Cada uno de los subtipos que hacen parte de este módulo pueden ser parametrizados de manera independiente.



Alertas y notificaciones

Reciba frecuentemente avisos sobre las actualizaciones de cada caso y no pierda de vista las acciones urgentes.



Actualización constante

Permite modificar en tiempo real y asignar prioridad a cada caso de manera ágil e independiente.



50/página v

Total: Página
51 :1

| <input type="checkbox"/> | Id | Tipo de caso | Responsable | Propietario | Estado ↕ | Prioridad ↕ | Reabierto | Fecha de creación | Fecha de cierre |
|--------------------------|---------------------------------------|--------------|--------------------------|-------------------------|-------------|-------------|-----------|---------------------|---------------------|
| <input type="checkbox"/> | PET-20715135715930 | Peticiones | DANIEL - AD MIN2_@test10 | CARLOS - A DMIN_@test10 | solucion | alta | No | 2020-07-15 13:58:11 | 2020-07-15 13:58:11 |
| <input type="checkbox"/> | PET-2079100628794186 | Peticiones | CARLOS | DANIEL | abierto | baja | No | 2020-07-09 10:06:28 | |
| <input type="checkbox"/> | PET-207892549718 | Peticiones | agent_1038 @test10 | CARLOS - A DMIN_@test10 | en revision | urgente | No | 2020-07-08 09:27:18 | |
| <input type="checkbox"/> | PET-2073161443532 | Reclamos | DANIEL - AD MIN2_@test10 | CARLOS - A DMIN_@test10 | en revision | alta | No | 2020-07-03 16:18:37 | |
| <input type="checkbox"/> | PET3-2073152652717 | Peticiones | CARLOS - A DMIN_@test10 | CARLOS - A DMIN_@test10 | en gestion | baja | No | 2020-07-03 15:28:04 | |
| <input type="checkbox"/> | PET3-2071174348316 | Peticiones | DANIEL - AD MIN2_@test10 | CARLOS - A DMIN_@test10 | cerrado | baja | No | 2020-07-01 17:45:13 | 2020-07-01 17:47:08 |
| <input type="checkbox"/> | FER-20623172235679492 | Incidentes | CARLOS | | | | No | 2020-06-23 17:22:35 | |



Reportes

El módulo de reportes permite generar informes detallados y personalizados en tiempo real que ayudarán a evaluar el cumplimiento de las tareas, conocer la evolución y medir el rendimiento por medio del uso de filtros, los cuales pueden ser personalizados de acuerdo con los campos usados en los módulos de contactos y casos.



Evaluación del rendimiento

Mejore la coordinación de los procesos, identifique puntos débiles y aumente la productividad usando los reportes detallados.



Estrategias con contexto

Desarrolle campañas con contexto usando los informes personalizados que la solución CRM le permite generar.



Incrementa productividad

Usa los informes para detectar oportunidades de negocio y optimizar los esfuerzos comerciales.



Paneles de información

En el módulo de panel de información presenta un panorama general por medio de gráficos e indicadores de gestión que proporcionan una visión resumida de los datos en tiempo real para favorecer acciones de análisis y toma de decisiones.



Visión general

Desde este módulo conoce en forma global la evolución de los procesos, realiza seguimiento a los componentes más importantes y reduce costos.



Fácil comprensión

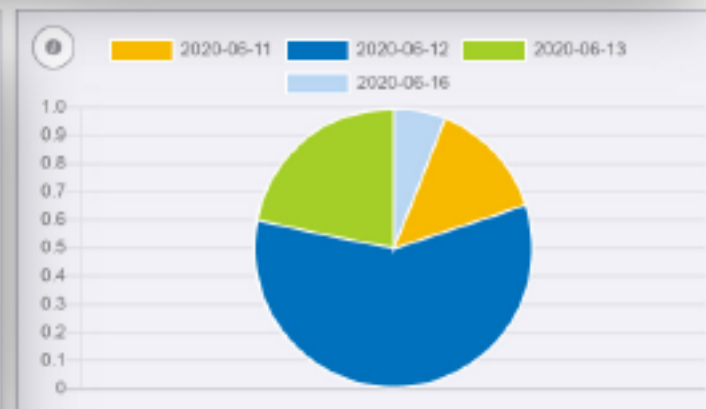
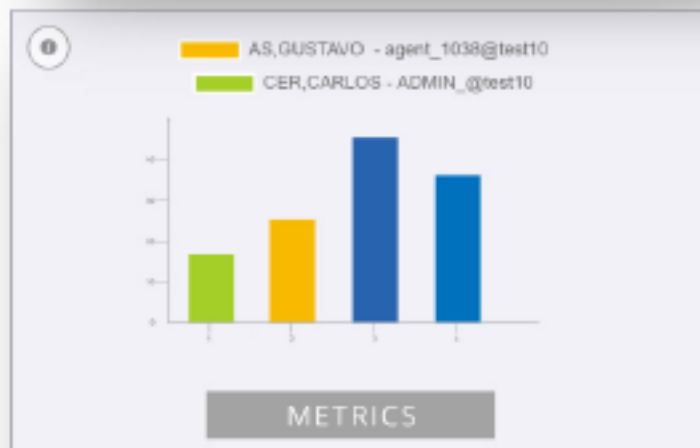
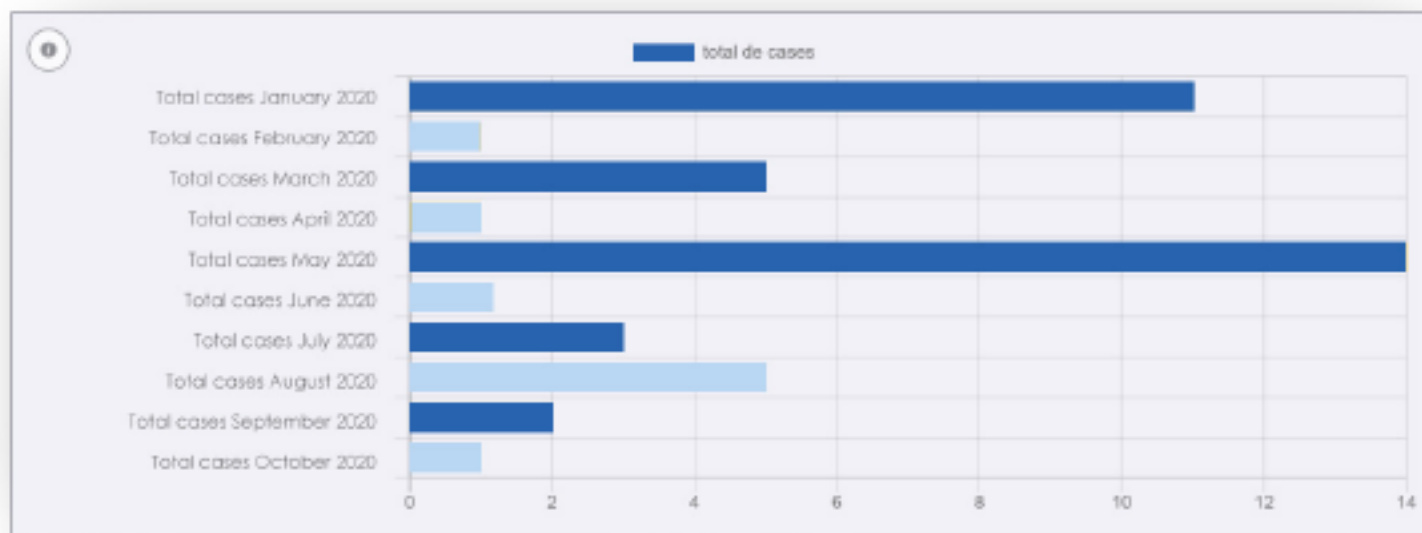
Utilice los gráficos de los paneles de información para facilitar la lectura e interpretación de las situaciones de manera holística, pues le permite analizar muchos datos en poco espacio.



Comparaciones acertadas

Centralice toda la información relevante de periodos de tiempo o productos diferentes para llegar a conclusiones acertadas y tomar decisiones adecuadas.

casos pruebas





Integración

Se integra nativamente con nuestra solución Omnicanal y de inteligencia artificial, la cual permite sincronizar, agregar, actualizar información detallada de cada cliente durante y después de la interacción.



Sincronización

Tipificar la llamada y tomar los datos relevantes desde AgentBox para gestionarlos en el CRM le permite simplificar procesos, realizar análisis históricos y reducir la posibilidad de perder datos importantes.



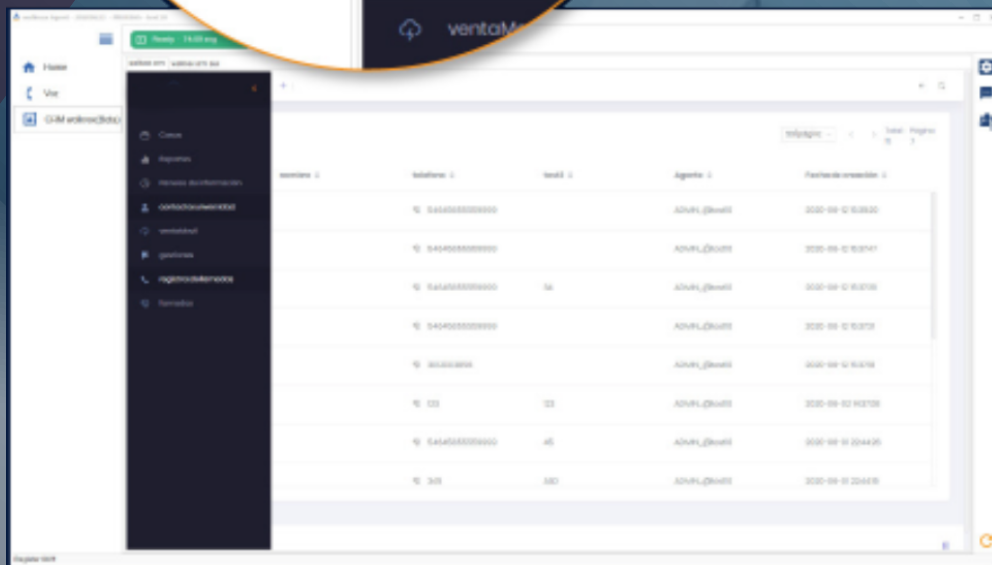
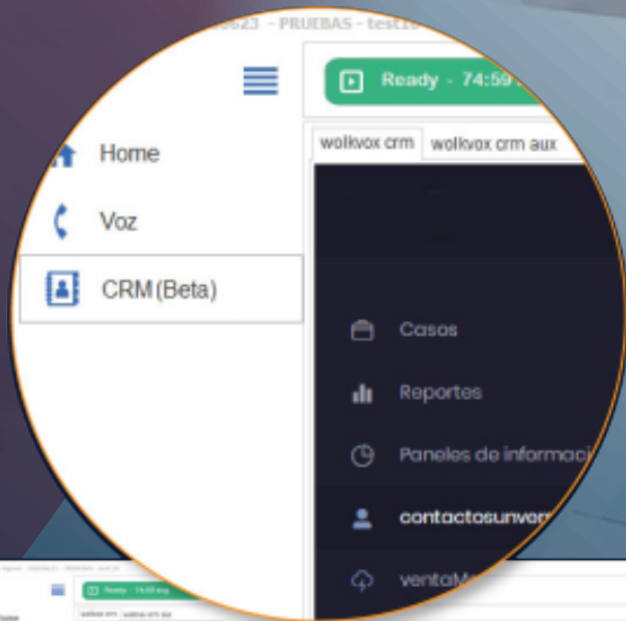
Más funcionalidades

Su CRM están en proceso de innovación constante, por eso ambas plataformas se actualizan automáticamente sin costo y podrá disfrutar de mejores funcionalidades.



Tiempo real

Con esta integración la información se cruza de manera inmediata facilitando el acceso a los datos en todas las áreas de la compañía mejorando la comunicación interna.



Nuestro CRM se integra perfectamente a la aplicación del Agentbox para administrar la información relevante de cada cliente desde una misma plataforma.



Omnicanalidad

La experiencia omnicanal en el CRM le permite gestionar la interacción simultáneamente con los clientes a través de diferentes canales como videollamada, chat o redes sociales para usar las bondades de cada uno de ellos, brindar respuestas más rápidas y potenciar la comunicación con un cliente que se ubica en el centro del proceso de venta.



Respuestas ágiles

Al asociar en una misma plataforma todas las interacciones de un cliente podrá desarrollar una comunicación directa, informada y detallada que le permita responder más rápido a los requerimientos.



Valor añadido

Conseguir una visión 360° de cada cliente brinda la posibilidad de analizarlo desde su particularidad y no como un segmento, permitiendo así aumentar las ventas y establecer una comunicación más cercana.

← | Cerrar sesión

Vista general | gestiones | **Social general**

| Email | Facebook | WhatsApp | ChatWeb |
|--|----------|--|---|
| <p>Gilberto Gómez Hoy - 09:36 a.m. Respuesta Contrato</p> <hr/> <p>Gilberto Gómez Ayer - 016:09 p.m. Propuesta Contrato</p> <hr/> <p>Gilberto Gómez Julio 02 - 09:14 a.m. Resultado Reunión</p> | | <p>Gilberto Gómez Julio 02 - 08:00 a.m. Recordatorio Reunión</p> <hr/> <p>Gilberto Gómez Julio 01 - 10:36 a.m. Citaación Reunión</p> | <p>Gilberto Gómez Julio 01 - 10:16 a.m. Solicitud Demo</p> |

2020 © walkvox

Con la experiencia omnicanal integra en tiempo real información relevante relacionada con tus clientes



Seguridad

Gestiona la seguridad por medio de asignación de permisos de acceso a la información y se adapta a las necesidades particulares de cada compañía permitiendo crear usuarios, editar perfiles y crear grupos para controlar acciones, accesos y permisos para cada miembro de la organización.



Usuario

Le permite a una persona acceder al CRM para realizar operaciones en la plataforma de acuerdo con su perfil.



Perfil

Determina los permisos básicos y masivos que cada usuario de acuerdo a su rol en la organización, puede crear tantos perfiles como sea necesario.



Grupos

Sirven para agrupar a los usuarios en diferentes áreas. Un usuario pertenece a un solo perfil pero puede formar parte de muchos grupos.



Personalización

La posibilidad de customizar los módulos, campos, reportes y paneles de información convierte a CRM en una herramienta flexible y personalizable que se adapta a las necesidades particulares de cada compañía y/o operación, además al ser una plataforma de fácil manejo e intuitiva permite a sus usuarios moldear de acuerdo a sus necesidades.



Autogestión

Su fácil manejo permite a la compañía personalizar la herramienta y realizar ajustes frecuentes en los módulos, campos, reportes y paneles de información.



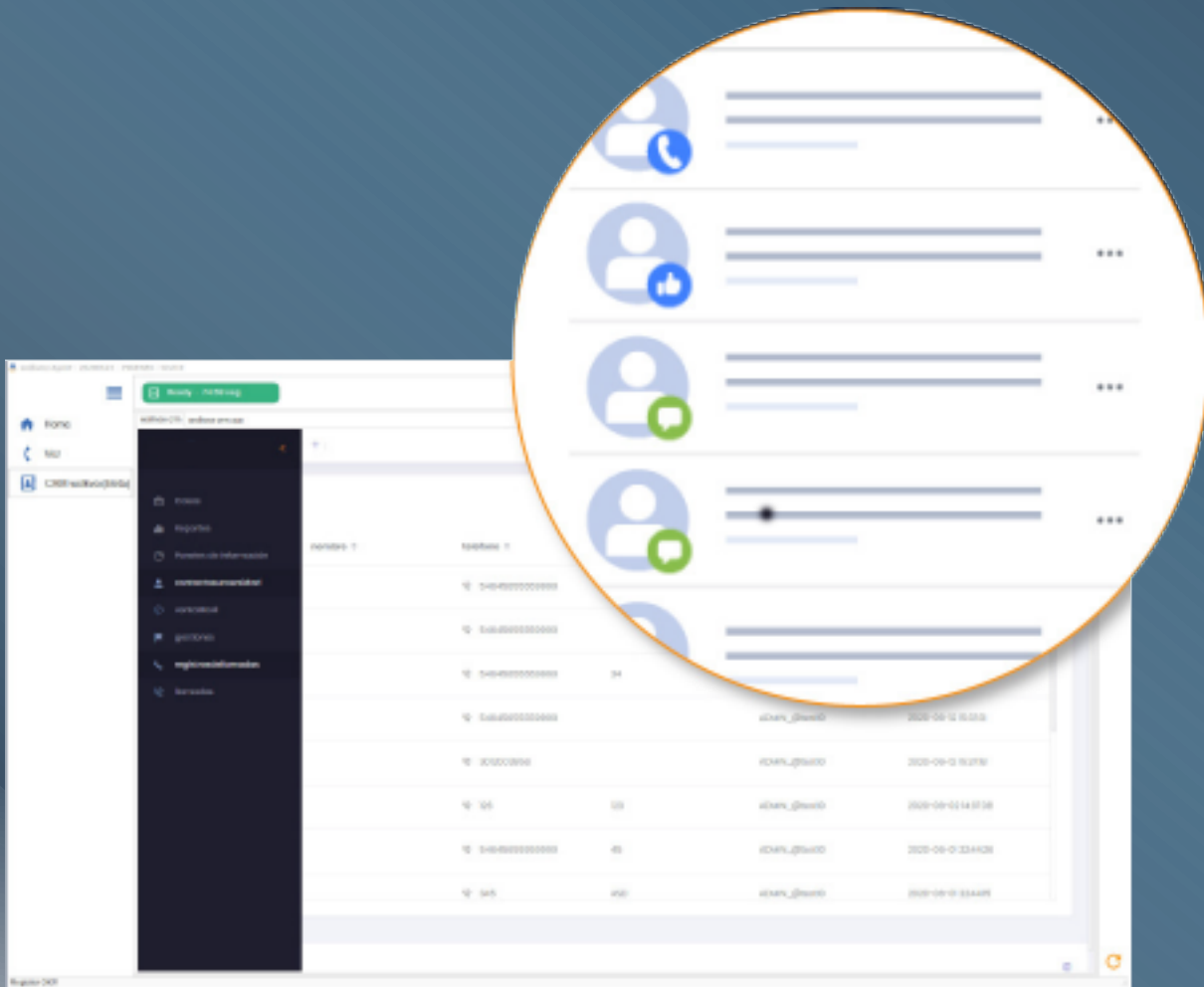
Evolución

A medida que la compañía se transforma la integración de la solución con CRM se adapta a las nuevas necesidades gracias a su flexibilidad.



Lenguaje

Tiene tres idiomas disponibles para su configuración (español, inglés y portugués).



Su implementación,
personalización y
administración se
realiza en una interfaz
amigable,
flexible e intuitiva

API's

Api e Integraciones

Nuestro CRM cuenta con API's que permiten insertar, actualizar y consultar registros desde cualquier otro aplicativo externo del cliente o nuestro. En casos como:



Durante una interacción con el IVR tengo algunas opciones que capturan información del cliente, puedo enviar los datos automáticamente al CRM.



En caso de contar con una aplicación diferente a nuestra solución y se desea consultar desde allí la información que esté en el CRM sin necesidad de abrirlo.

Funcionalidades y beneficios



- Gestione la relación con sus clientes desde la experiencia **Omnicanal** integrando diferentes canales en una plataforma personalizable, flexible y segura.
- Establezca una comunicación asertiva entre las diferentes áreas de su compañía al compartir en tiempo real información relevante.
- Aumente la productividad de su empresa por medio de el CRM, la única plataforma del mercado con énfasis en operaciones de servicio al cliente.
- Desde la visión global que le ofrecen los informes detallados y el panel de información tome mejores decisiones y planee estrategias con contexto.

Hablemos

USA*1 786 287 3432 - Toll Free: 1888 268 9333 - Ciudad de México +52 (55) 852 66800 - Santiago de Chile +56 (2) 321 00988

*Marque 2 para Soporte Técnico

COLOMBIA* Bogotá (1) 508 2667 - Medellín (4) 310 6787 - Cali (2) 389 6499 Barranquilla (5) 361 0456 - Pereira (6) 311 1896

Manizales (6) 870 0163 - Colombia línea gratuita: 1800 518 1253

*Marque 2 para Soporte Técnico

E-mail: hablemos@aloglobal.com

 Aló Global Technologies |  @aloglobal |  Aló Global Technologies |  info@aloglobal.com

www.aloglobal.com