

Call Center

Servicios Especializados

La mejor tecnología del momento y personal totalmente capacitado



Servicios

- 1. Cobranza Judicial**
- 2. Cobranza Extrajudicial**
- 3. Atención a Clientes**
- 4. Ventas (Telemarketing)**
- 5. Encuestas**
- 6. Prospección**



Llamadas Entrantes

Con DAF 4 dile adiós a las llamadas entrantes perdidas, con largos tiempos de espera o tono de ocupado.

Todas las llamadas que reciba en DAF 4 serán contestadas con su saludo institucional y registradas en el historial de llamadas entrantes.

Con las alertas de llamada entrante, sus agentes sabrá 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.

Servicios Especializados





Marcación 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 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 y de diversas campañas, al estar inmediatamente disponibles para contestar llamadas entrantes cuando se requiera.



Marcación Progresiva

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

DAF 4 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

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

Registre el avance etiquetando llamadas como:

- Contactado
- No Contactado
- Sin llamar
- Agendar

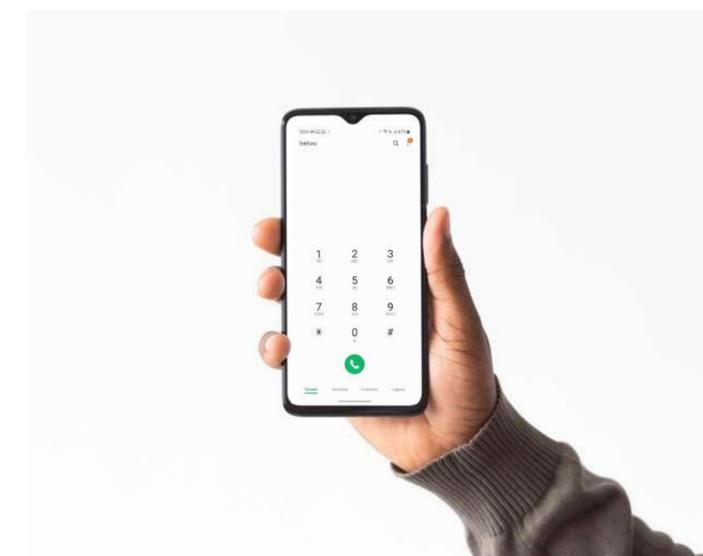
Ideal para maximizar el contacto en listas pequeñas y mediana. Todas las llamadas se registran y graban para su consulta posterior.



Audio Blaster

Excelente forma de transmitir rápidamente mensajes audibles a audiencias grandes. En minutos podrás identificar quién contestó la llamada y escuchó su mensaje, total o

Para mensajes generales puede configurar un audio común con tecnología Tex-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 escuches cada cliente. DAF4 utilizará voz natural Text-to-Speech.



Teclado Telefónico Web

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

Su naturaleza multilínea que le permite seleccionar el número originador de cada llamada. Todas los internos de llamada quedan registrados.

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 DAF 4 todas las conversaciones de agentes son grabadas.

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

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



Estaciones sin Límite

Podrás crear las 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 flexibilidad para asignar las credenciales de agentes y supervisores que se requieran para el personal remoto, permanente o temporal.



Tablero de Control

Mantenga el control del negocio con poderosos tableros de control en tiempo real que incluyen:

- Volumen de llamadas por horas, día, semana o mes.
- Porcentaje de llamadas 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, 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 notificaciones de saldos, fechas de pago y confirmaciones.



Caller-ID - Local

Las llamadas salientes que su compañía realice a través de DAF 4, 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 números 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.

DAF 4 permite decir qué hacer con las llamadas donde contesta un buzón de voz. Es posible colgarlas o dejar mensajes pregrabados, liberando a los agentes para hablar con personas reales y no máquinas.

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 a clientes por la mañana, durante su trayecto al trabajo o evitar llamarles durante la hora de la cena, DAF 4 permite programar los contactos por hora del día, semana o en fechas específicas.



Control de Remarcación

No todas las llamadas son respondidas al primer intento

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

DAF 4 cuenta con diversos controles de intensidad de remarcación:

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



Registros de Llamadas

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 ha llamado este cliente?
- ¿Con qué frecuencia llamamos a este cliente?
- ¿Nos contesta este cliente nuestras llamadas?
- ¿Escucha este cliente nuestros mensajes?
- ¿A qué hora del día nos contesta este cliente?



Monitoreo de Agentes

El desempeño de los agentes es clave para asegurarse 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, cortas y efectivas.

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, ellos escucharán estas instrucciones.

Esta característica es útil para capacitar a agentes principiantes o para apoyar en llamadas cuando se enfrentan con 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

DAF 4 es una plataforma de gestión de contactos que puede ser usada desde cualquier lugar con acceso a internet.

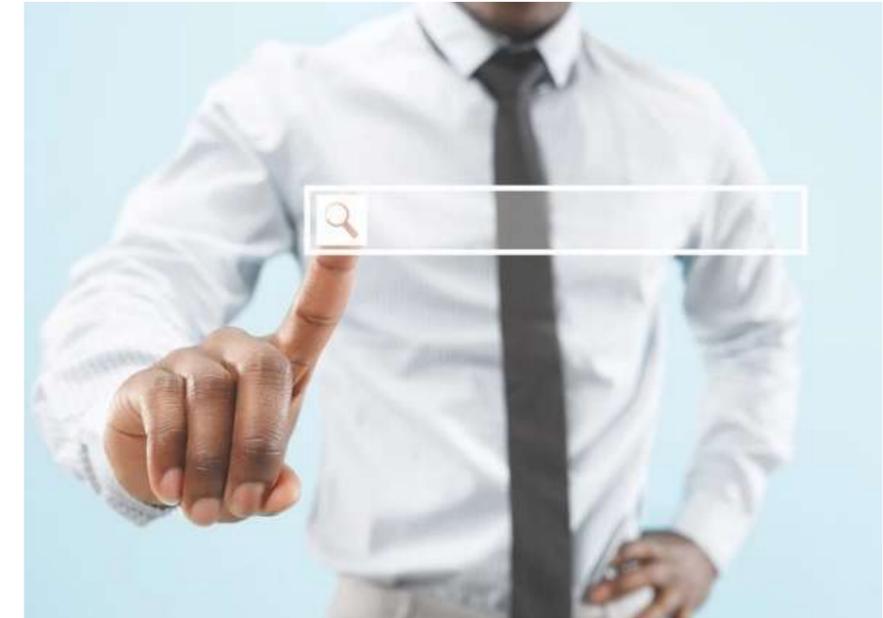
El personal puede ser remoto y gestionar llamadas en equipo, sin importar que tan disperso se encuentre, ya sea en distintos puntos de la ciudad o inclusive en distintas ciudades o países.



Globalmente Local

Podrá originar y recibir llamadas en más de 200 ciudades en 70 países. Las ventajas de que su negocio sea globalmente local son:

Llamar a sus clientes desde un número local inspira 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 estrategia comerciales en cada mercado.
Guiones de respuestas personalizados para sus agentes.



Buscador de Contactos

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

- Rango de fecha.
- Número 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 nuestro personal de soporte.

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

Además, constantemente actualizamos las funcionalidades de DAF 4.

Contáctanos

Lic. Jorge Luis Morales Sánchez

☎ 55 5252 4838

C.P. Mario Alberto Cruz Jasoo

📞 55 2173 0330

Lic. Roberto Carlos Pérez Aguilar

☎ 55 7261 8594



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

www.grupodaf4.com