

TELECOMERCIAL[®] PLUS



QUÉ ES TELECOMERCIAL PLUS

Telecomercial Plus es el software ideal para sus necesidades de TELEMARKETING.

En cualquier entorno en el que sea necesario manejar información con clientes al teléfono, **Telecomercial Plus** aportará todas las funcionalidades necesarias a su sistema para mejorar y facilitar el trabajo de los teleoperadores.

Si quiere implantar un departamento de TELEVENTA, un centro interno de ASISTENCIA A CLIENTES o lo que necesita es que su empresa lleve un mejor control de la atención de los clientes al teléfono, **Telecomercial Plus** está pensado para usted.

La característica LLAMADA AUTOMÁTICA, le permite desarrollar y llevar a cabo campañas de Telemarketing, de forma que no existan tiempos muertos, multiplicando el número de llamadas por persona y el control de toda la campaña.

Con la funcionalidad de IDENTIFICACIÓN DE NÚMERO ENTRANTE (Caller ID) podrá ver por pantalla inmediatamente todos los datos de quien le está llamando, incluso antes de contestar. De esa manera, reducirá el tiempo de espera del cliente y mejorará su calidad de servicio.

Del mismo modo, si necesita que todas las gestiones telefónicas queden registradas, incluyendo la persona, fecha, hora y duración de la llamada, así como las ESTADÍSTICAS de estas acciones telefónicas, **Telecomercial Plus** se adaptará completamente a sus requerimientos.

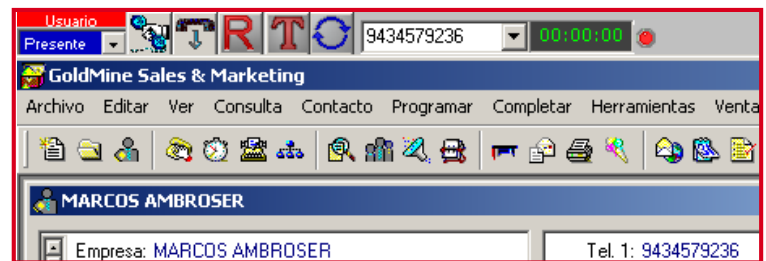
Telecomercial Plus es la solución perfecta para aquellas empresas que conocen la verdadera importancia del teléfono y la ventaja que supone tener organizada y disponible toda la información de sus clientes cuando son atendidos al teléfono.

Telecomercial Plus está completamente en Español, y si usted lo prefiere, también existe la versión en otros idiomas, que actualmente son Inglés, Alemán, Francés y Holandés.

A QUIEN VA DIRIGIDO

Telecomercial Plus está dirigido a aquellas empresas que quieran mejorar el servicio a clientes a través del teléfono o necesiten desarrollar campañas de Telemarketing evitando tener que externalizarlas.

Hoy día, las empresas son conscientes que las actividades de televenta y atención al cliente son partes fundamentales del negocio. Por eso, es muy arriesgado externalizar y poner en manos de empresas ajenas esas funciones. Las ventajas de tener un departamento interno de telemarketing y/o de atención al cliente hablan por sí mismas: Mejor conocimiento del producto, más control sobre la calidad del servicio prestado al cliente y un mayor control de la información generada por el departamento.



Aplicaciones del programa

Telemarketing.
Concertación de visitas.
Tele-encuestas.
Centros de asistencia.
Tramitación de pedidos.
Formación.
Prospección de mercado.
Depuración de datos.
Servicios de información.
Centrales de llamadas.
Venta Telefónica.
Soporte Técnico.
Convocatorias de eventos.
Asistencia al Cliente.
Asistencia al Usuario.

Sectores a los que va dirigido

Seguros.
Informática.
Consultoría.
Automóvil.
Inmobiliario.
Farmacéutico.
Entidades Recreativas.
Editoriales.
Bienes de equipo.
Banca telefónica.
Mayoristas y distribución.
Agencias de viaje.
Centros de Formación.
Distribución y televenta.
Telecomunicaciones.

BASE DE DATOS

GoldMine: Sistema de Gestión de Base de Datos basado en el prestigioso programa de Gestión de Contactos GoldMine, proporcionando las siguientes funcionalidades.

- Modelo de Datos adaptable a cada tipo de negocio sin necesidad de programación.
- Múltiples niveles de seguridad y de Visualización de Datos.
- Diseño de campañas y 'workflow' a través de Procesos Automáticos.
- Asignación de llamadas a cada televendedor desde una base de datos externa.
- Posibilidad de usar Argumentarios de Telemarketing y grabar las respuestas.
- Más de 130 informes y estadísticas de actividad.
- Soporte a diferentes motores de base de datos: DBF, SQL Server.
- Herramientas de control de la actividad de cada usuario.
- Historial de la actividad realizada con cada cliente disponible automáticamente.

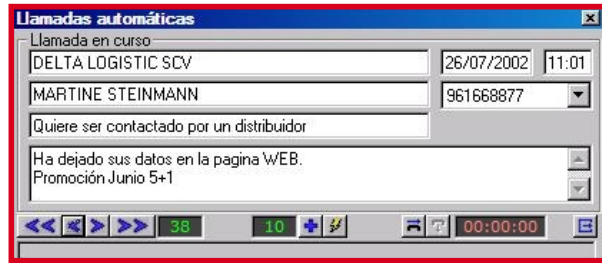
CARACTERÍSTICAS

COMPATIBLE TAPI: El nuevo Telecomercial no necesita tarjetas de telefonía porque está basado en el estándar de Windows TAPI (Telephony Application Program Interface). Eso significa que es compatible con la mayoría de centrales telefónicas del mercado.

FUNCIONES TELEFÓNICAS INTEGRADAS: Integración desde dentro del mismo GoldMine (botón "Marcar Teléfono"). Todas las funciones telefónicas disponibles desde pantalla: Marcar, colgar, Transferencia a otra extensión.

CONECTABLE A LÍNEA DIRECTA: Telecomercial es compatible con la conexión a la Línea Directa (sin Central Telefónica) mediante el uso de un Módem Estándar. En ese caso, algunas funciones propias de la Central Telefónica no podrán ser usadas.

FUNCION LLAMADA AUTOMÁTICA: Especialmente diseñada para campañas de emisión de llamadas. De forma automática lanza las llamadas pendientes para cada operador. Una vez termina la anterior llamada, muestra por pantalla la ficha de la siguiente llamada e inicia la marcación. Aumenta un 200% la productividad de los teleoperadores puesto que evita los tiempos muertos.



FUNCION IDENTIFICACION DE NUMERO ENTRANTE: Pensado para entornos de recepción de llamadas. Al recibir una llamada, busca en la base de datos y muestra la ficha del cliente que está llamando, con toda la información, notas, historial, etc. del cliente que se va a atender. Esta función reduce enormemente el tiempo de espera del cliente, puesto que no es necesario buscar su ficha. Además, soporta múltiples números de teléfono por cada ficha de cliente.

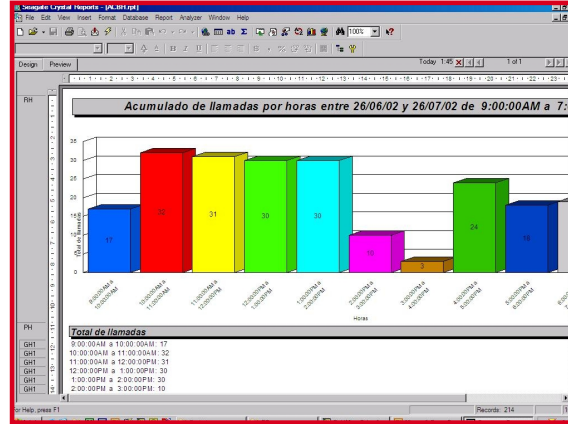
FUNCION ALTA DE NUMERO NUEVO: En caso de ser un nuevo cliente, permite dar de alta desde la propia aplicación al mismo, sin tener que volver a teclear de nuevo el número del llamante.

FUNCION IDENTIFICACION DEL NUMERO LLAMADO: Esta función está pensada para aquellos casos en los que desde un mismo centro se gestionan diversos servicios o se presta atención para varias empresas. En estos casos, es importante saber a qué número ha llamado el cliente para poder dar la respuesta adecuada. Esta función permite identificar a qué número está llamando el cliente.

INFORMES DE ACTIVIDAD: De forma complementaria a los informes proporcionados por GoldMine, Telecomercial aporta informes basados en Crystal Reports que miden Estadísticas del trabajo, llamadas, ventas, etc. de cada usuario. Estos informes proporcionan gráficos por resultados e información de enorme interés para la correcta gestión del departamento.

SOPORTE DE RED: La versión de red permite compartir el trabajo entre un grupo de telecomerciales, asignar llamadas y mantener la base de datos de forma conjunta. Asimismo, cada Telecomercial tiene su propio perfil de usuario de forma que le podemos asignar sólo las opciones que necesite para su trabajo. Telecomercial no está limitado en cuanto a número de usuarios simultáneos trabajando con la base de datos.

IMPORTACION Y EXPORTACION DE DATOS: Toda la información de la base de datos está disponible en arquitectura abierta, totalmente documentada. Se pueden importar y exportar datos desde virtualmente cualquier formato externo de base de datos. De esa manera, usted puede adquirir bases de datos externas a proveedores de información y explotárselas en sus propias campañas de telemarketing.



Telecomercial Plus le permite sacar estadísticas de su actividad telefónica, veces que llaman sus clientes o rendimiento de sus empleados

REQUISITOS DEL PROGRAMA

Telecomercial Plus funciona tanto a través de Línea Directa como de Central Telefónica, en cada caso los requisitos son Diferentes:

A TRAVÉS DE LÍNEA DIRECTA

Para poder instalar Telecomercial Plus a través de Línea Directa es necesario que disponga de los siguientes requerimientos mínimos:

Estación de Trabajo: Desde esta computadora se llevará a cabo el trabajo de Emisión o Recepción de llamadas. Sus requisitos mínimos son Pentium II 266 Mhz con 32 Mb RAM o superior · 30 Mb libre HD o superior · Sistemas operativos, Windows 95, Windows 98, Windows Me, Windows NT, Windows 2000, Windows XP.

Módem Estándar compatible TAPI: Ha de existir un módem conectado a cada una de las Estaciones de Trabajo.

Software GoldMine 5.5 o superior: Es necesario que tenga instalado GoldMine, tanto en su versión estándar (DBF) como en su versión FrontOffice (SQL Server). Este software se vende por separado.

A TRAVÉS DE CENTRAL TELEFÓNICA

Para poder instalar Telecomercial Plus a través de una Central Telefónica es necesario que disponga de los siguientes requerimientos mínimos:

Central Telefónica compatible TAPI: Hoy día la mayoría de centrales telefónicas ya se fabrican compatibles con TAPI de Windows. Pregunte a su proveedor de Telefonía si su central es compatible TAPI.

Drivers de TAPI proporcionados por el fabricante: Junto con la Central Telefónica, su proveedor ha de proporcionarle los drivers necesarios para que su central sea detectada desde las aplicaciones Windows. Estos drivers han de ser instalados en su sistema Windows.

Servidor de Telefonía: En esta computadora se instalarán los Drivers de TAPI. Sus requisitos mínimo son Pentium II 266 Mhz con 128 Mb RAM o superior · 100 Mb libre HD o superior · Sistemas operativos Windows NT Server, Windows 2000 Server.

Estación de Trabajo: Desde esta computadora se llevará a cabo el trabajo de Emisión o Recepción de llamadas. Sus requisitos mínimos son Pentium II 266 Mhz con 32 Mb RAM o superior · 30 Mb libre HD o superior · Sistemas operativos, Windows 95, Windows 98, Windows Me, Windows NT, Windows 2000.

Software GoldMine 5.5 o superior: Es necesario que tenga instalado GoldMine, tanto en su versión estándar (DBF) como en su versión FrontOffice (SQL Server). Este software se vende por separado

DESARROLLADO POR:



www.goldmine-spain.com

DISTRIBUIDO POR:

