

MARCADOR DE CALL CENTER



Descripción del Producto

Marcador es una solución avanzada para centros de contacto diseñada para automatizar campañas de llamadas salientes, optimizar la productividad de los agentes y maximizar la efectividad de las operaciones comerciales, cobranza, atención al cliente y telemarketing.

La plataforma permite gestionar grandes volúmenes de llamadas mediante diferentes modos de marcación automática, herramientas de supervisión en tiempo real, administración de campañas y generación de reportes detallados para la toma de decisiones.

Características Principales



Marcación Predictiva (Predictive Dialer).

01



Marcación Progresiva (Progressive Dialer).

02



Marcación Automática (Auto Dialer).

03



Marcación Manual y Vista Previa (Preview Dialer).

04



Administración de campañas entrantes y salientes.

05



Distribución automática de llamadas (ACD).

06



Gestión de listas de contactos.

07



Grabación de llamadas.

08



Monitoreo en tiempo real.

09



Panel de supervisión para coordinadores y administradores.

10

Funcionalidades Avanzadas



Detección de contestadoras automáticas (AMD).

01



Reciclaje automático de registros no contactados.

02



Programación de reintentos automáticos.

03



Segmentación de bases de datos.

04



Transferencia de llamadas entre agentes.

05



Conferencias tripartitas.

06



Monitoreo silencioso (Listen).

07



Susurro al agente (Whisper Coaching).

08



Intervención de llamadas (Barge-In).

09



Control de pausas y tiempos productivos.

10

Gestión de Agentes



Administración de usuarios y perfiles.

01



Asignación de campañas por grupo.

02



Control de accesos y permisos.

03



Indicadores individuales de desempeño.

04



Monitoreo de actividad en tiempo real.

05



Gestión de horarios y estados de conexión.

06

Reportes e Indicadores



Llamadas realizadas y efectivas.

01



Nivel de contacto por campaña.

02



Tasa de conversión.

03



Tiempo promedio de llamada.

04



Tiempo promedio de espera.

05



Productividad por agente.

06



Reportes de abandono.

07



Exportación de reportes en Excel y PDF.

08



Dashboard ejecutivo en tiempo real.

09

Beneficios



Incremento de la productividad de los agentes.

01



Mayor volumen de contactos efectivos.

02



Reducción de tiempos muertos.

03



Optimización de campañas de ventas y cobranza.

04



Mejor control de la operación.

05



Incremento en los niveles de servicio.

06



Mejora continua mediante métricas e indicadores.

07

Integraciones



CRM Empresarial.

01



ERP Corporativo.

02



PBX Cloud.

03



Asterisk.

04



WhatsApp Business API.

05



SMS Masivos.

06



Bases de Datos SQL y NoSQL.

07



APIs REST para integración con sistemas externos.

08

Aplicaciones



Telemarketing.

01



Ventas telefónicas.

02



Cobranza.

03



Encuestas telefónicas.

04



Atención al cliente.

05



Confirmación de citas.

06



Recuperación de cartera.

07



Campañas de fidelización.

08

Ventajas Competitivas



Plataforma robusta y escalable.

01



Administración centralizada de campañas.

02



Monitoreo y control en tiempo real.

03



Configuración flexible de estrategias de marcación.

04



Integración con múltiples plataformas empresariales.

05



Seguridad y trazabilidad de la información.

06



Soporte técnico especializado.

07

Términos en palabras sencillas

Definiciones simples para facilitar la presentación del servicio al cliente.



Predictive Dialer

Marcación que llama automáticamente calculando cuándo habrá un agente disponible.



Progressive Dialer

Marcación automática más controlada, enviando una llamada por vez según disponibilidad.



Auto Dialer

Sistema que marca números de forma automática para agilizar la operación.



Preview Dialer

Modo donde el agente revisa la información del contacto antes de llamar.



ACD

Distribución automática de llamadas al agente adecuado.



AMD

Detección automática de contestadoras o buzones de voz.



Whisper Coaching

Función para que supervisión hable solo con el agente durante una llamada.



Barge-In

Función que permite intervenir directamente en una llamada en curso.



Tasa de conversión

Porcentaje de llamadas que logran el resultado esperado.



PBX Cloud

Sistema telefónico en la nube para gestionar la operación.

Información Técnica



Marcador opera sobre infraestructura de telefonía IP y tecnologías VoIP, permitiendo gestionar campañas de alto volumen con estabilidad, rendimiento y disponibilidad. Su arquitectura escalable facilita la administración de cientos o miles de agentes simultáneamente, manteniendo altos estándares de calidad y eficiencia operativa.

