

## La solución para las organizaciones orientadas al cliente



**e-TELLWARE** es una robusta aplicación de gestión de relaciones con clientes que proporciona todas las herramientas y capacidades necesarias para crear y mantener una visión clara de los mismos fácilmente, desde el primer contacto hasta el servicio postventa.

Con módulos de scripting, monitoreo gráfico y estadístico, supervisión, work flow y control de calidad, **e-TELLWARE** ofrece soluciones rápidas y flexibles, que impulsan mejoras medibles y cuantificables en todos los procesos empresariales, permite relaciones más estrechas con los clientes y ayuda a su empresa a conseguir mejores niveles de rentabilidad.

**e-TELLWARE** es una solución flexible que se puede personalizar rápidamente a las necesidades actuales de su empresa, a la vez que proporciona una plataforma que crecerá de acuerdo a los requerimientos de esta.

Conozca la nueva versión **e-TELLWARE** que le permitirá la integración de sucursales, usuarios móviles, áreas de ticketing, agentes y supervisión remotos, teleworkers y administración de la fuerza de ventas.

**e-TELLWARE** tiene grandes ventajas que le permitirán administrar fácilmente desde su call center, hasta sus estrategias de CRM en cualquier momento y desde cualquier lugar.

### Beneficios e-TELLWARE

- ✓ Solución basada en Internet.
- ✓ Administración de la gestión de call centers, contact centers y estrategias CRM.
- ✓ Integración de usuarios móviles (Blackberrys y PDA's).
- ✓ Información disponible en tiempo real.
- ✓ Automatización de procesos de servicio y seguimiento.
- ✓ Anticipación y respuesta inmediata a las necesidades de los clientes.
- ✓ Aumento de la satisfacción del cliente.
- ✓ Mejora la calidad del servicio.
- ✓ Adaptable a los requerimientos de la empresa.
- ✓ Solución integrable a bases de datos, sistemas e infraestructura de Contact Center.

e-TELLWARE abarca todo el ciclo de vida del cliente, desde el primero contacto



Los Agentes del Contact Center cuentan con infinidad de información en línea lo que les permite otorgar mejor servicio. En sus pantallas de gestión pueden tener miles de opciones diseñadas por los propios Supervisores.

e-TELLWARE permite compartir información con diferentes áreas de la empresa de acuerdo a niveles de seguridad y perfiles de usuario

**e-TELLWARE** le ayudará a retener y compartir toda la información de cada uno de los clientes con las diferentes áreas de la empresa como:

- ✓ Marketing  
Encuestas de satisfacción, campañas, bienvenidas, promociones, emailing.
- ✓ Ventas  
Territorios, carteras, cross selling, planificación, agendas, visitas.
- ✓ Servicio a clientes  
Atención, servicio, seguimiento a solicitudes.
- ✓ Cobranza  
Control de cartera, gestión de cobranza, prevención, segmentación, emailing.
- ✓ Mensajería  
Entregas, control de vencimientos, recaba documentos.
- ✓ Postventa  
Encuestas, bienvenidas, reactivación.
- ✓ Sucursales  
Atención a clientes, visitas personales.
- ✓ Dirección  
Monitoreo ejecutivo, toma de decisiones.
- ✓ Proveedores de Servicio  
Seguimiento a solicitudes.

Todas estas actividades apoyadas por el Centro de Contacto, quien provee los diferentes servicios mediante módulos que permiten automatizar el funcionamiento de e-TELLWARE

# e-TELLWARE involucra a todos los departamentos de su empresa



**e-TELLWARE** permite a cualquier tipo de organización establecer:

- ✓ Reglas de Negocio  
Predefinidas internamente de acuerdo a las políticas propias y manual de procedimientos.
- ✓ Calidad de Servicio  
Monitoreo de calidad adaptable a estándares corporativos.
- ✓ Seguimiento a solicitudes  
Flujos de trabajo automáticos con escalamientos.
- ✓ Alarmas  
De acuerdo a vencimiento de solicitudes de los clientes.
- ✓ Integraciones  
Con sistemas propios, Bases de Datos e infraestructura de voz.
- ✓ Diseño personalizado  
Desde las pantallas de Agentes, usuarios móviles, gráficas y estadísticas.
- ✓ Infinidad de Scriptings  
Permiten dar atención y servicio a cualquier tipo de contacto.
- ✓ Reportes  
Gráficos, estadísticos y ejecutivos.
- ✓ Métricas  
Aplicación de metas de acuerdo a reglas de negocio.

Con estas y otras ventajas e-TELLWARE permite administrar eficientemente la gestión con los clientes en cualquier tipo de organización.

Los Supervisores de las diferentes áreas pueden realizar sus propios diseños de campañas o servicios ya que e-TELLWARE cuenta con infinidad de posibilidades de diseño.

**Gráfica de Usuario**

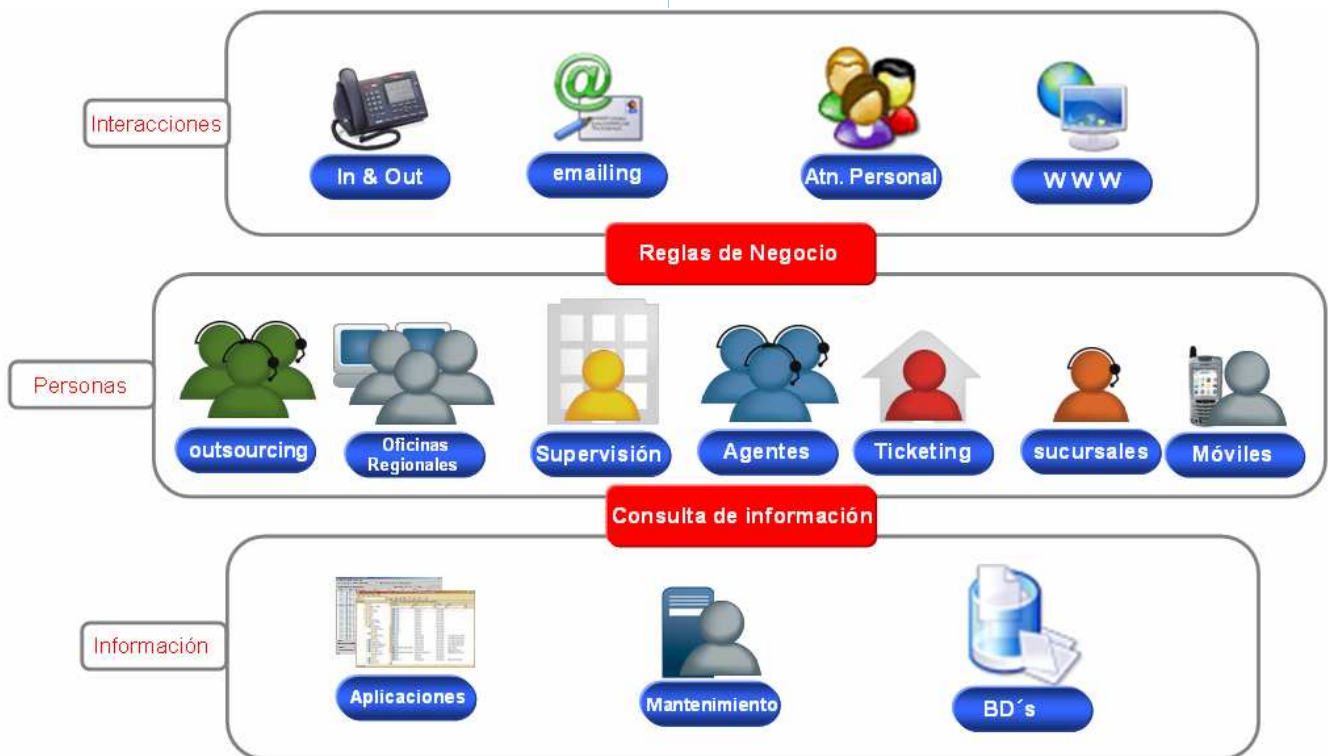
e-TELLWARE permite diseñar infinidad de gráficos así como la exportación de la información directamente a MS Excel

## e-TELLWARE involucra a todos los departamentos de su empresa

El secreto de éxito de las empresas está en administrar eficientemente las relaciones con sus clientes así como en automatizar sus solicitudes y servicios, incorporando a todo el personal relacionado así como a los proveedores externos.

e-TELLWARE permite integrar los medios de contacto, las personas, proveedores de servicios, tecnologías, sistemas y bases de datos en una sola aplicación.

Esto hace que la administración sea mas eficiente, en cualquier momento y desde cualquier lugar ya que e-TELLWARE opera vía Internet .



### Interacciones

e-TELLWARE concentra en una aplicación todas las llamadas, correos electrónicos, visitas personales y visitas a portales lo cual hace mas fácil su administración, atención y seguimiento.

### Personas

e-TELLWARE integra a todos los usuarios relacionados con el servicio y soporte al cliente, desde la Dirección General de la empresa así como cada una de las áreas internas y proveedores externos. Permite a cada uno interactuar con el cliente y automatiza los servicios solicitados mediante flujos de trabajo.

### Información

Permite a los usuarios proporcionar mejores servicios ya que cuentan con información en vivo de las interacciones, las personas, los clientes y sus características y solicitudes.

## Software for Contact Centers & CRM Management

➔ Para mayor información acerca de **TELLWARE** visita el sitio web [www.tellware.com.mx](http://www.tellware.com.mx)



2007 Tena Computación, S.A. de C.V. – Todos los derechos reservados.

TELLWARE, TELLWARE Small Business, TELLWARE Enterprise, TELLWARE Contact Center CRM, eTELLWARE son marcas registradas de Tena Computación, S.A. de C.V. en México y otros países.

Los nombres de las marcas expresadas en este brochure son marcas registradas de sus respectivos dueños.

La información que aparece en este brochure podrá ser modificada sin previo aviso.