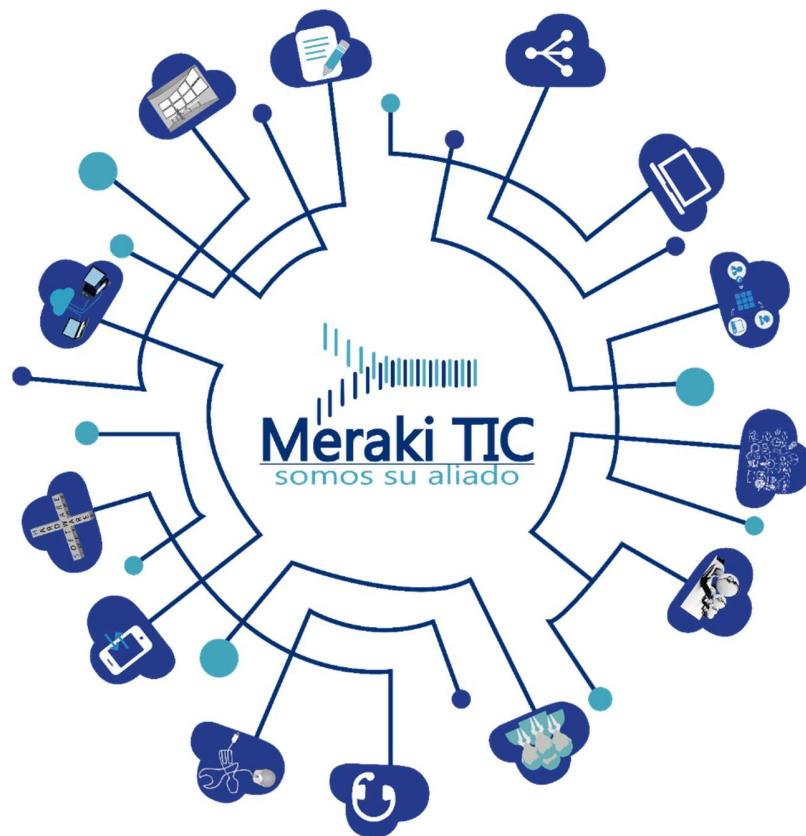




SERVICIOS Y SOLUCIONES





PRESENTACIÓN MERAKI TIC SAS

Para Meraki TIC SAS es muy importante conocer las necesidades de nuestros aliados, por ello es muy importante aportar, para cumplir con el logro de los objetivos, somos una empresa colombiana conformada por un equipo de profesionales de la más alta calidad con amplia experiencia en el uso e implementación de soluciones de tecnología, mediante soluciones Contact Center y BPO, asesorías, consultorías, soporte técnico, desarrollos de software y venta de hardware en busca constante de soluciones creativas con la mejor relación costo beneficio.

Meraki TIC SAS nace por el afán de ser emprendedor aprendiendo de la experiencia ganada en el mercado laboral por más de 20 años en el sector de las Telecomunicaciones, Contact Center y BPO.

Nuestro nombre Meraki (del griego **ΜΕΡΑΚΙ**) Dedicación, hacer algo con amor y creatividad, dejando el alma en ello.

TIC Tecnología de la información y de las telecomunicaciones.

Ponemos nuestro conocimiento en soluciones de tecnología y Contact Center con amor y creatividad.

No tenemos clientes ni somos proveedores, porque en Meraki TIC “somos su aliado”.



CONTACT CENTER

Tus clientes quieren hacer negocios contigo de una manera fácil y sencilla. Cambia la manera de interactuar con ellos y atiéndeles como esperan que lo hagas a través de cualquier dispositivo; moderniza y personaliza tu servicio de atención al cliente; hazlo más ágil y efectivo que nunca. Llamadas, correos, chats o redes sociales pueden ser dirigidos a los agentes más adecuados para ofrecer la mejor atención a cada uno de tus clientes a través de esta herramienta omnicanal.

Llamadas Inbound: Distribución de llamadas automático con enrutamiento inteligente según las reglas de cada negocio, permite realizar IVR transaccional con capacidad de conectarse a motores de bases de datos, web service.

Llamadas Outbound: Marcador automático, con capacidad de realizar llamadas en aviso previo, progresivo y predictivo, gestión de base de datos por diferentes estrategias de negocio, capacidad de gestionar múltiples campañas simultáneamente, marcación de teléfonos alternativos, detección automática de contestadores.

Campañas automáticas: Envío de audios pregrabados, tipo recordatorio, sin que sea necesario usar licencias adicionales de la plataforma.

Email: Recibe, analiza y asigna los correos electrónicos entrantes de una manera eficiente hacia los agentes adecuados mediante plantillas de respuesta predeterminadas.

Chat: Capacidad de Conectar a los clientes en tiempo real a través de texto, por un chat que se pueda integrar con páginas web.

Redes Sociales: Permite que tus clientes te contacten por otros canales de atención como chat de Facebook, Twitter, WhatsApp, Telegram para una mejor experiencia y servicio.

Grabación: Grabación de las llamadas realizadas y recibidas por los asesores del servicio, que permita realizar descarga de grabaciones en formatos MP3, WAV

Supervisión: Monitoreo de cualquier transacción, bien sea de voz, chat u otro canal disponible, en tiempo real e histórico; permita realizar escucha, susurro y conferencia de llamadas en curso.

Chat directo asesor: Tus asesores puedan establecer comunicación con el supervisor del servicio, en caso de algún tipo de soporte.



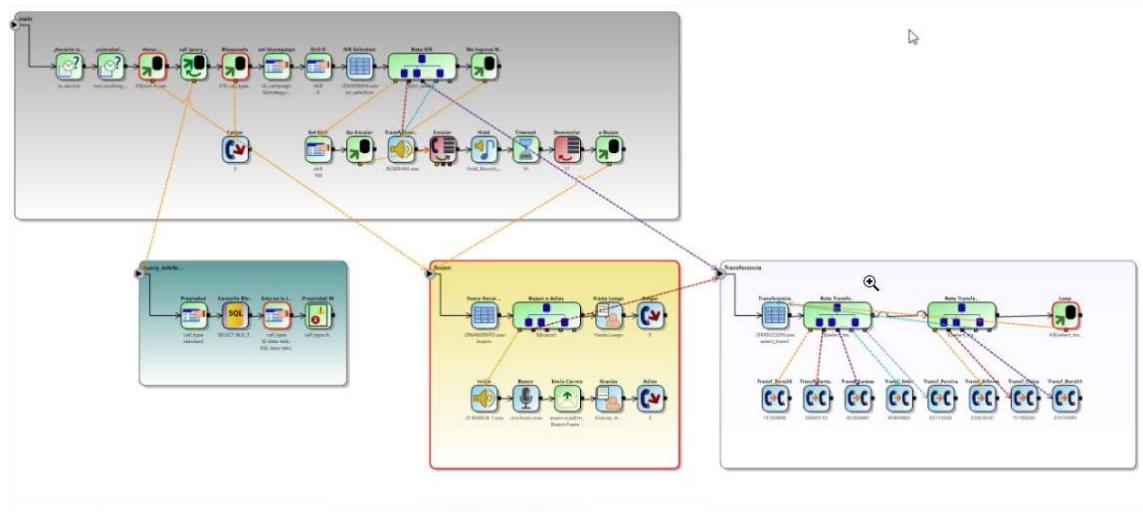
Reportes: Site de reportería enfocadas en mejorar los procesos de control y gestión, reportes históricos y en tiempo real por medio de cuadros de mando.

BI: Integración con plataformas de Business Intelligence, para contar con información de valor que permita tomar decisiones.

Script: Facilidad de generar screen pop-ups automáticos que muestran los datos de negocio del cliente. Además, se pueden construir aplicaciones que se adaptan al negocio.

Web Callback: Realizar encolamiento de llamadas por medio de formularios donde los clientes se puedan registrar para ser atendidos.

Versión de Software: La versión ofrecida está debidamente soportada directamente por fábrica.



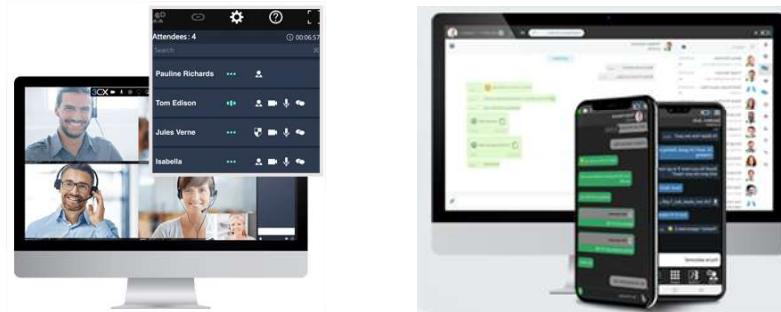
Visualice el estado de las demás personas conectadas a su PBX para evitar transferencias o llamadas que reducen la productividad.

Permita que sus colaboradores se comuniquen entre sí a través del chat de texto, sin necesidad de contar con sistemas de mensajería de Internet de terceros.

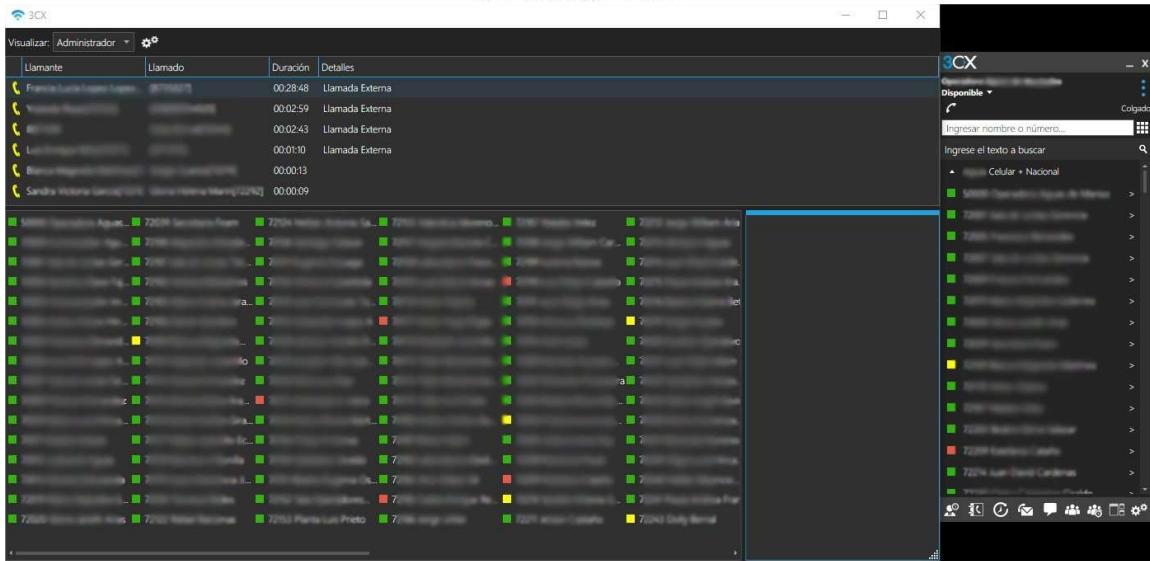
Realice y reciba llamadas desde cualquier lugar sin importar el sistema operativo Android, iPhone, Mac y Windows.

Aprovecha la tecnología WebRTC revolucionaria de Google, la cual permite que las comunicaciones de voz y video tengan lugar a través del navegador de Internet, esto significa que los participantes podrán unirse a la perfección a las reuniones sin necesidad de descargar ningún software adicional o plug-ins.

Las empresas de todos los tamaños ahora pueden aprovechar las videoconferencias como una herramienta de colaboración avanzada y en línea. Evite pagar una suscripción mensual para cada usuario e implemente hardware periférico de estándar abierto para una solución de bajo costo.



Con las funcionalidades de la plataforma podemos ver la presencia y el estado de todas las extensiones de forma centralizada para saber que está haciendo cada una en cualquier momento del día.



ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO

Instalación, Configuración y Administración de Equipos de Red como:

- Switch Capa 3 y capa 2 Cisco, HP, TP-Link
- Access Points Cisco, HP, Ubiquiti

Instalación, Configuración y Administración de Equipos de Seguridad Perimetral como:

- Fortigate en cualquier dimensión y versión somos Certificados (NSE4)
- Cisco ASA en cualquier dimensión
- Firewall básados en software en Linux como pfSense, Endian, Zentyal



Instalación, Configuración y Administración de Servidores:

- Configuración de Servidores HPE, Cisco, Dell o Lenovo, en formato torre, rack, microservers y demás versiones incluyendo puesta en marcha de cualquier solución ya sea física o de virtualización



Instalación, Configuración y Administración de Sistemas Operativos como:

- Windows Server



- Windows Storage Server
- Red Hat Enterprise Linux (Cualquier Versión)
- CentOS (Cualquier Versión)
- Ubuntu Server (Cualquier Versión)
- Virtualización a través de VMWare ESX o ESXi
- Virtualización a través de Hyper-V

Instalación, Configuración y Administración de motores de bases de datos como:

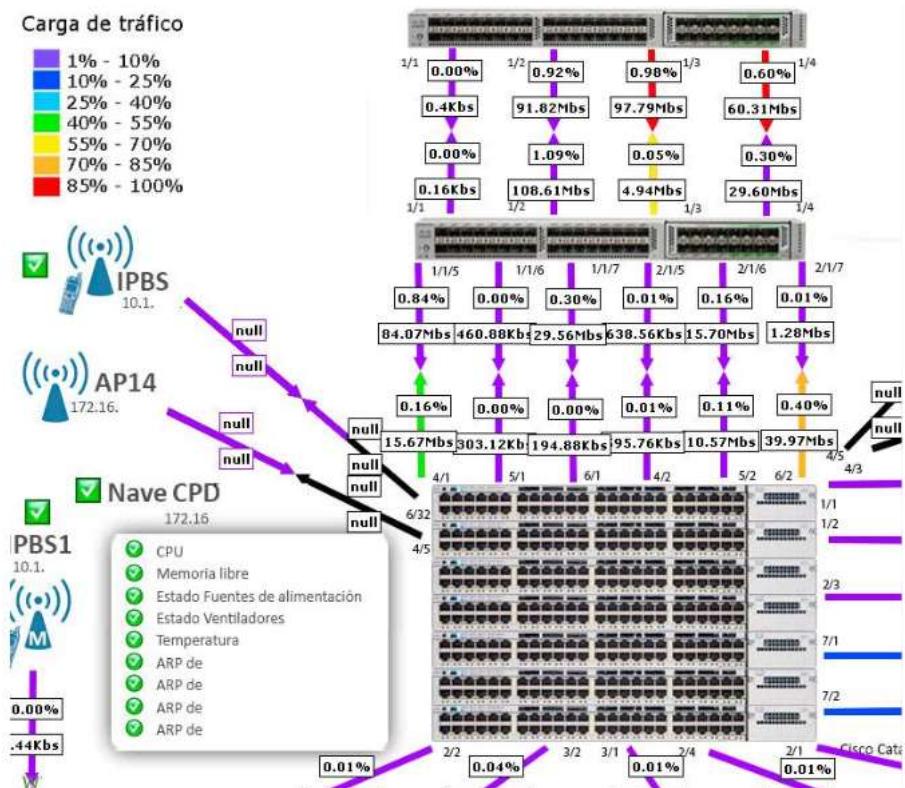
- Oracle
- Postgres
- MySQL
- SQL Server

Instalación, Configuración y Administración de plataformas:

- **Correo:**
 - Zimbra Collaboration y Network Edition, Microsoft Exchange
- **Monitoreo:**
 - Nagios, Nagvis, Centreon, Zabbix, Solarwinds, Cacti y PRTG
- **Antivirus:**
 - McAfee, Eset, Norton, Kaspersky
- **Backup:**
 - Data Protector Manager, Veeam Backup, Nakivo, ArcServe, Servidores de Backup en Linux (Bacula, BackupPC, Amanda, RSync)

Monitoreo

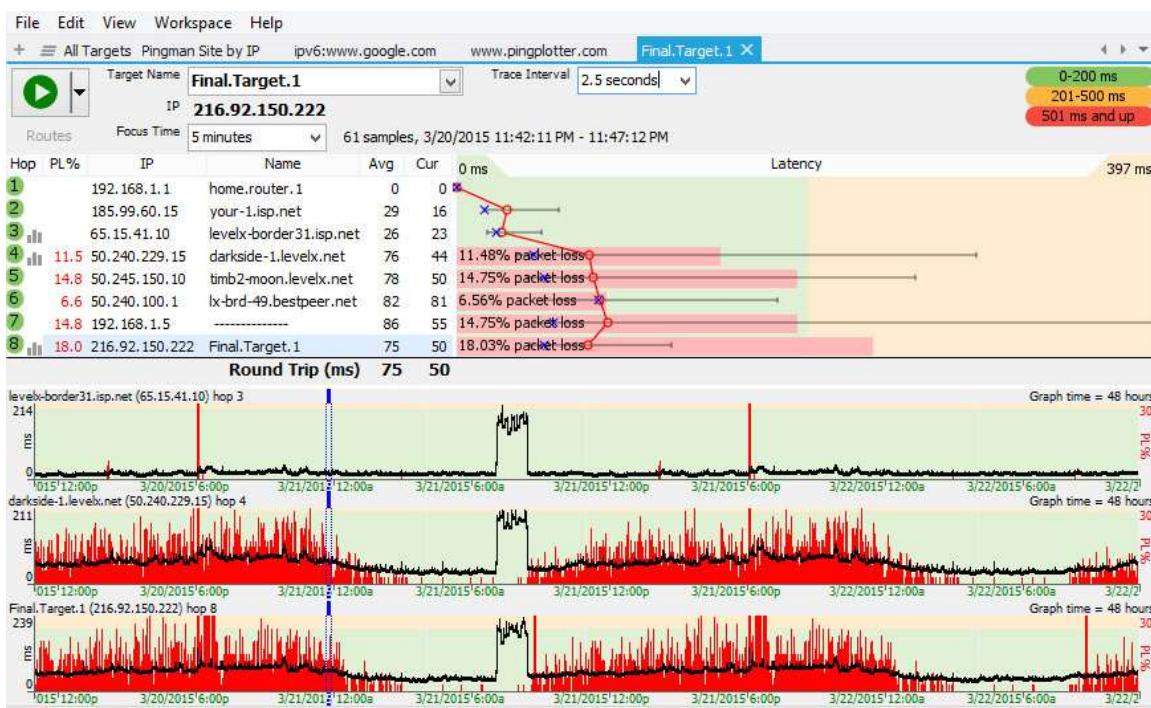
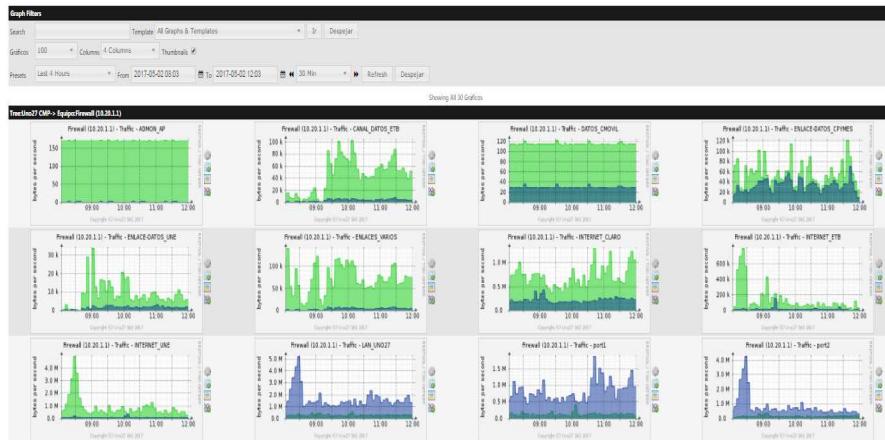
Monitoreo de toda la infraestructura técnica en tiempo real, incluyendo servidores, switch, Access points, UPS (Con acceso a Red), y demás dispositivos de red que se requieran donde se identifica rendimiento de los dispositivos, performance de estos, uptime, continuidad y cualquier novedad es escalada por correo electrónico o mensaje de texto si es necesario.



Igualmente, a través de este monitoreo se grafica todo el Datacenter de forma real para facilitar en caso de falla encontrar esta y corregirla lo antes posible, esto disminuye los tiempos de indisponibilidad.

MONITOREO RED

Visualización de consumos y comportamiento de todos los equipos de la red LAN para prevenir saturaciones de los mismos con el fin de dimensionar mejor todos los canales de comunicaciones.





Las contraseñas de toda la plataforma técnica están unificadas en un gestor de claves con encriptación AES-256 las cuales se deben cambiar cada tres meses esto nos apoya en el caso de emergencia para saber alguna contraseña y en el caso de renuncia de alguna persona que administraba alguna plataforma.

MAIL MASIVO

Brinda la posibilidad de enviar correos en forma masiva, permitiendo conocer la interacción de cada receptor en apertura de correo, cuantos correos rebotaron, quien marca el correo como Spam, da la posibilidad de conocer que personas cancelan el envío de estos mensajes para no ser contactado de nuevo. Permitiendo la trazabilidad de las transacciones.

Nombre	Estado	Listas	Emails	Abiertos	Clicks
Nuevos Planes de Precios	Autores. pausado	Nuevos registros... +3	3.000.000	2.540.870	2.065.329



Es otro tipo de interacción que se ofrece al cliente, el cual puede convertirse en un cliente potencial o Lead, ya sea mediante una llamada telefónica en tiempo real o diferida. Un web callback se inicia en un sitio web o una aplicación móvil. Las características de un web callback permiten que un visitante solicite una llamada telefónica a un asesor de la empresa para obtener más información o respuestas a sus preguntas.

Por lo general, con las solicitudes de web callback, un visitante de un sitio web puede dejar sus datos de contacto, como dirección de correo electrónico o número de teléfono, así como algunos detalles sobre la información que él o ella está tratando de obtener. Esta información ayuda a la empresa a centrarse con mayor precisión en las intenciones del cliente potencial y determinar cómo proceder mejor con el web callback.

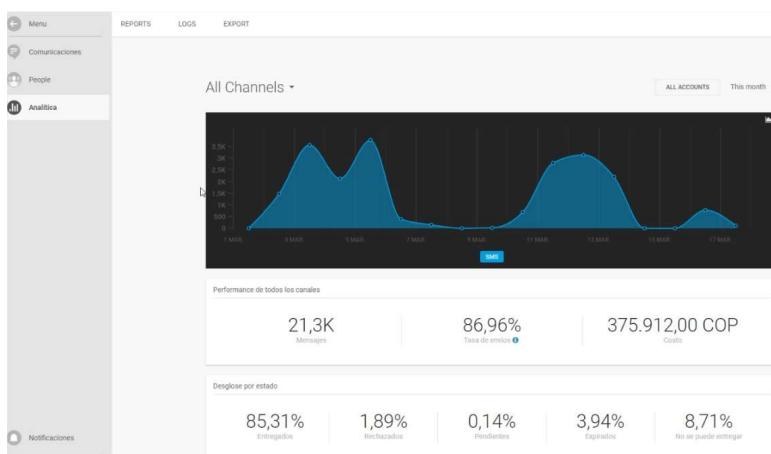
WEB CALL BACK

Necesitas ayuda. Te llamamos ahora mismo.

Nombre Teléfono
 Correo
 Comentario

SMS

Realiza envíos simples y masivos de SMS en una y dos vías para conocer percepción de clientes, o realizar estrategias comerciales. Calidad, rapidez y confiabilidad, permite el uso autónomo desde una plataforma web, Reportes de entrega y calidad del mensaje en tiempo real, confirmación de entrega exitosa del SMS al dispositivo. Los SMS pueden ser personalizados, envío programado e integración con API de desarrollo.





LANDING

Configuramos tu landing para tus estrategias comerciales, nos integramos con Facebook Ads para que tus clientes potenciales sean contactados en forma automática en menos de 30 segundos para que tengas mayor efectividad de cierre.



LANDING SMS

Realiza envíos de SMS pero que brinde la posibilidad de realizar encuestas de satisfacción, envío de promociones, generar estrategias comerciales, capturar clientes potenciales.

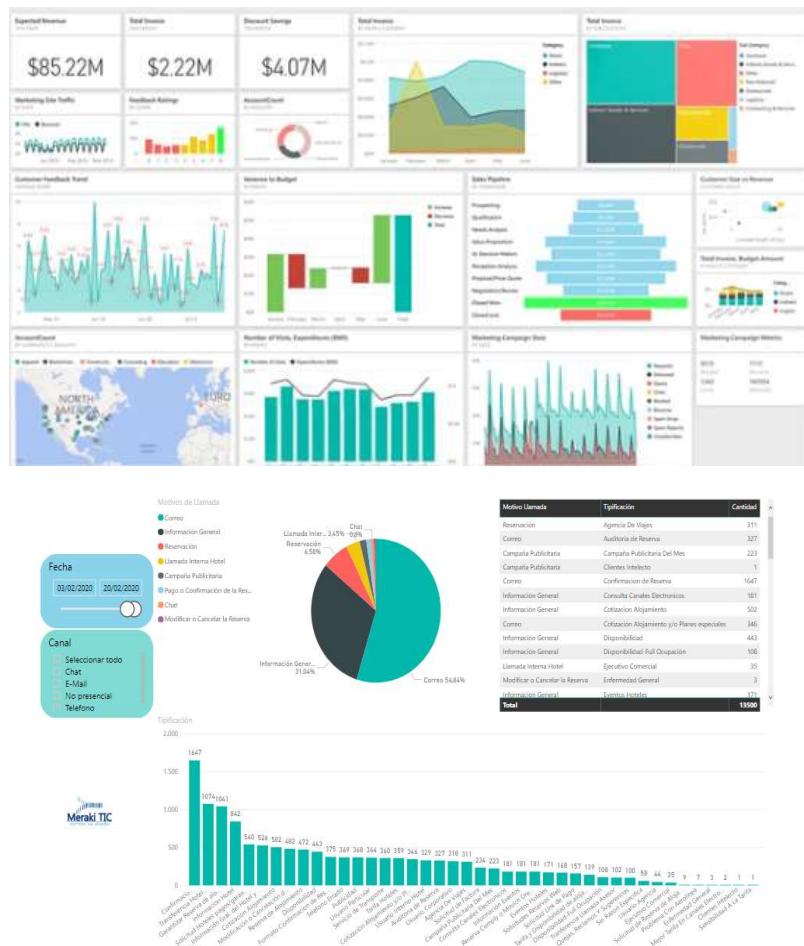




Meraki TIC

MONITOREO DE OPERATIVO

Cada operación cuenta con los Dashboard de gestión los cuales se realizan con herramientas de business intelligence donde se controlan todos los KPI de acuerdo con los clientes.



SOFTWARE

Las empresas requieren de desarrollos de software personalizados para mejorar sus procesos, permitiendo alcanzar sus metas a corto plazo. El desarrollo a la medida nos permite que la empresa no se adapte al software, sino el software a la empresa.

Realizamos aplicaciones a la medida CRM, Dispositivos Móviles y Sitios Web con las últimas técnicas del mercado.

Para llegar al éxito y la satisfacción de nuestros aliados llevamos cuidadosamente las diferentes etapas de desarrollo de software.