

QUALITY TELECOM

Servicios y tecnología de Call Center

QUALITY TELECOM

Quality Telecom Ltda es una empresa Colombiana fundada hace 23 años en la ciudad de Barranquilla. Somos desarrolladores y proveedores de tecnología y servicios de Call Center. Los servicios que ofrece nuestra empresa son:



Montaje de Call Centers

- ✓ Asesoría
- ✓ Diseño
- ✓ Implementación
- ✓ Soporte



Suministro de tecnología

- ✓ IVR
- ✓ Grabación
- ✓ ACD
- ✓ Desarrollo de software



Tercerización de procesos

- ✓ Call Center inbound y outbound
- ✓ Servicios de Backoffice

VENTAJAS Y VALORES AGREGADOS

Que obtiene al contratar a Quality Telecom ?

Somos especialistas en soluciones **integrales** de Call Center: Tecnología + Operación + Procesos

Además de suministrar tecnología (equipos y software) podemos asesorar al cliente para lograr un mejoramiento en los indicadores y la calidad de la atención al usuario.

Estamos en capacidad de desarrollar herramientas tecnológicas que integren las fuentes de información actuales para facilitar las labores de servicio al cliente (Sujeto a viabilidad técnica)

Podemos garantizar la atención de incidencias en un tiempo inferior a 2 horas, así como el desarrollo de nuevos proyectos en tiempos en los que el tiempo es un factor crítico.

No estamos limitados a una ubicación específica, podemos instalar un proyecto de Call Center on-premises si es lo más conveniente para el cliente.

En resumen, somos un proveedor integral y aliado, que entiende las necesidades de sus clientes y puede comprometerse a sacar adelante y mejorar continuamente los procesos de atención.

MONTAJE DE CALL CENTERS

Asesoría

Selección de proveedores de telefonía y apoyo en la contratación de los servicios.

Selección de proveedores de soluciones de transmisión de datos.

Dimensionamiento de equipos de computo (PC y servidores)

Dimensionamiento de canales de datos, troncales telefónicas y cantidad de agentes.

Recomendaciones para la implementación de indicadores de calidad y volumetría adecuados

Diseño

Planta física

Red LAN / WAN

Integración con plataformas externas de datos y/o telefonía

IVR

Estrategias de distribución de llamadas y Colas (ACD) necesarios

MONTAJE DE CALL CENTERS

Implementación

Adecuación física (energía, iluminación, climatización y mobiliario)

Instalación de red LAN y WAN

Instalación de equipos de computo

Plataforma telefónica VoiceMax: IVR, Grabación de llamadas, Call Center inbound y outbound

Suministro de dotación de agente (Computadores, Teléfono IP, diademas, software)

Soporte

Mantenimiento preventivo y correctivo a equipos (servidores y PCs)

Mesa de ayuda para soporte de aplicativos y plataforma telefónica

Gestión de reportes frente a proveedores de canales de datos y telefonía

SUMINISTRO DE TECNOLOGÍA

IVR

Diseño de IVR

Voces profesionales

Integración con sistemas de información

Integración con plataformas telefónicas externas

Reportes

Grabación de llamadas

Grabación en formato digital de llamadas entrantes y/o salientes

Grabaciones asociadas a datos del usuario

Interfaz de búsqueda de fácil utilización y acceso web

SUMINISTRO DE TECNOLOGÍA

ACD (inbound)

Múltiples colas de llamadas

Agentes ilimitados

Múltiples estrategias de distribución de llamadas

Soporte para grupos de ACD

Supervisión en tiempo real

Monitoreo

Reportes

DialOut (outbound)

Campañas automáticas

Marcación manual, asistida y automática

Gestión eficiente de recursos telefónicos (optimización de costos)

SUMINISTRO DE TECNOLOGÍA

Desarrollo de Software

Aplicaciones de IVR

Customización de CTI con datos del cliente (pantalla de información del agente)

Tipificación de llamadas

Sistema de calidad de llamadas

Sistema de manejo documental

Sistema de guiones y captura de datos

CRM

Integración con servicios de correo electrónico

Mensajería a celulares (SMS y Wasapp)

ChatBot automática y con conexión a agente

Desarrollo de aplicaciones móviles y aplicaciones Web

SERVICIOS DE BPO

Call Center inbound

Servicio al cliente

Seguimiento de pedidos

Soporte técnico

Call Center outbound

Gestión de cartera

Notificaciones (Eventos, tareas de mantenimiento, renovación de servicios, seguimiento a procesos)

Encuestas

BackOffice

Gestión documental

Verificación de datos personales y referencias

Activación de servicios y/o productos

VOICEMAX

VoiceMax es la plataforma de comunicaciones de Call Center desarrollada por Quality Telecom. Es un completo y robusto sistema que posee las siguientes características:

Módulos y funcionalidades

- ✓ IVR transaccional
- ✓ ACD
- ✓ Agentes remotos
- ✓ Llamadas salientes
- ✓ Grabadora de llamadas
- ✓ Monitoreo de llamadas
- ✓ Casillas de voz
- ✓ Sistema de reportes
- ✓ Supervisión en tiempo real

Fortalezas

- ✓ Modular y expandible
- ✓ Soporta alto volumen de llamadas
- ✓ Soporta agentes remotos
- ✓ Puede integrarse con sistemas de información externos
- ✓ Administrable vía web, no requiere software ni equipos especializados
- ✓ Herramientas de fácil uso
- ✓ Completo sistema de reportes que puede ampliarse según las necesidades

NUESTROS CLIENTES

Cientes Actuales

Electricaribe S.A.

Telebucaramanga S.A.

Metrotel S.A. (ahora Colombia Telecomunicaciones)

Otras clientes que han adquirido nuestras soluciones

Triple A

MetroAgua

Muebles Jamar

Policia Nacional

Millicom International Cellular



PREGUNTAS Y COMENTARIOS