

---

# ATRÉVASE A USAR NUEVAS HERRAMIENTAS Y LOGRE MEJORES RESULTADOS

Los 4 pilares que mejoran la experiencia del cliente  
y potencian los resultados de su negocio:

---

## 1

*AUTOSERVICIO*

Pone a disposición del cliente un medio inteligente para que él mismo resuelva sus dudas y requerimientos a través de su canal preferido.

---

## 2

*OMNISCANALIDAD*

Ofrece todos los canales de contacto interactuando entre uno y otro consistentemente, sin interrupciones ni fisuras.

---

## 3

*RESOLUCIÓN  
EN EL PRIMER  
CONTACTO*

Reduce el esfuerzo que le toma al cliente resolver su problema apuntando a lograrlo en el primer contacto.

---

## 4

*MEJORE LA  
EXPERIENCIA EN  
CADA CONTACTO*

Considera al cliente integralmente. Lo importante es pensar y ponerse en su lugar para satisfacer exigencias y adelantarnos a sus necesidades considerando su historia, trámites en curso y tendencias.



Le ofrecemos **tecnología** estable, integrada e innovadora y **acompañamiento operativo** para que juntos diseñemos una experiencia de contacto única con sus clientes.

## ¿CÓMO PODEMOS AYUDARLE?

Administre su Contact Center con una solución omnicanal robusta, integrada y eficiente que genera conocimiento y control sobre los factores que inciden en el éxito de su operación.

Desde **Mitrol**, trabajamos para dar soluciones a una extensa variedad de operaciones y negocios, comprometiéndonos con nuestros clientes, escuchando sus necesidades y proponiendo mejoras para generar resultados de negocio más rentables.

“**Tenga visibilidad 360°  
de todas sus operaciones  
de Contact Center.**”

Con nuestra plataforma, haga posible que sus clientes vivan experiencias excepcionales en cada contacto con su empresa, sin importar el canal de comunicación, ni la hora y a través de cualquier dispositivo.

Genere información gráfica personalizada para su negocio, tableros de control en tiempo real y diseñe scripts dinámicos para la correcta gestión de sus operaciones. El análisis automático de las interacciones (Analytics) le ayuda en la adecuada retroalimentación interna y otorga una vista real acerca de la satisfacción del cliente. Alarmas en tiempo real le informan cuándo una métrica se sale de lo planificado y le permiten accionar con precisión.

Nuestra misión es generar conocimiento, habilidad, experiencia y agilidad en los procesos de negocio del cliente, para que sus operaciones de Contact Center se optimicen al máximo y así generar lealtad, credibilidad y compromiso a largo plazo. Estamos comprometidos en ayudarlo a mejorar su negocio.



“**Nuestro objetivo es asistirlo  
para hacer más rentable  
su negocio.**”

**INNOVANDO Y CRECIENDO JUNTOS  
DESDE HACE MÁS DE 30 AÑOS**

# MITROL *PRODUCTIVITY*

*TODO LO VINCULADO CON LA GESTIÓN DE SU CONTACT CENTER SE INTEGRA EN UNA SINFONÍA DE MÓDULOS QUE ATIENDEN LOS DIFERENTES CANALES EN FORMA PROACTIVA Y CONSISTENTE. MANEJE LOS FLUJOS DE TRABAJO MANTENIENDO EL CONTROL DE SUS PLAZOS INDIVIDUALES Y LA VISIÓN EN CONJUNTO DE TODO EL NEGOCIO.*

## Mit ACD 3.0



Administra de forma unificada todas las interacciones de su empresa: llamadas, multimedia, redes sociales, presencial. Asocia el contexto generado enrutando estas entradas de forma inteligente a los agentes mejor calificados. Entrega a cada agente y en cada interacción el historial, el contexto y el script adecuado.

## Mit MULTIMEDIA



Incorpora la atención de los canales digitales, a su negocio: email, SMS, chat o en simultáneo con el mismo nivel de servicio e información de las campañas de su Contact Center.

## Mit DIALER



Genera contactos con personas en el momento preciso aumentando el tiempo productivo de los agentes aún con pocas posiciones y sin costos adicionales. Ofrece diferentes modos de operación y optimiza el resultado final en favor de su negocio.

## Mit RECORDER



Graba y monitorea múltiples canales de contacto, incluyendo audio de la conversación telefónica y video de la captura de la pantalla del agente de las interacciones de voz, sms, mail, chat y redes sociales.

## Mit QM



Monitorea todas las actividades del Contact Center y el desempeño de los agentes, brindando herramientas que contribuyen a fortalecer los procesos de mejora continua de calidad y conduciendo a la organización para garantizar la satisfacción total del cliente.

## Mit IVR MULTICANAL



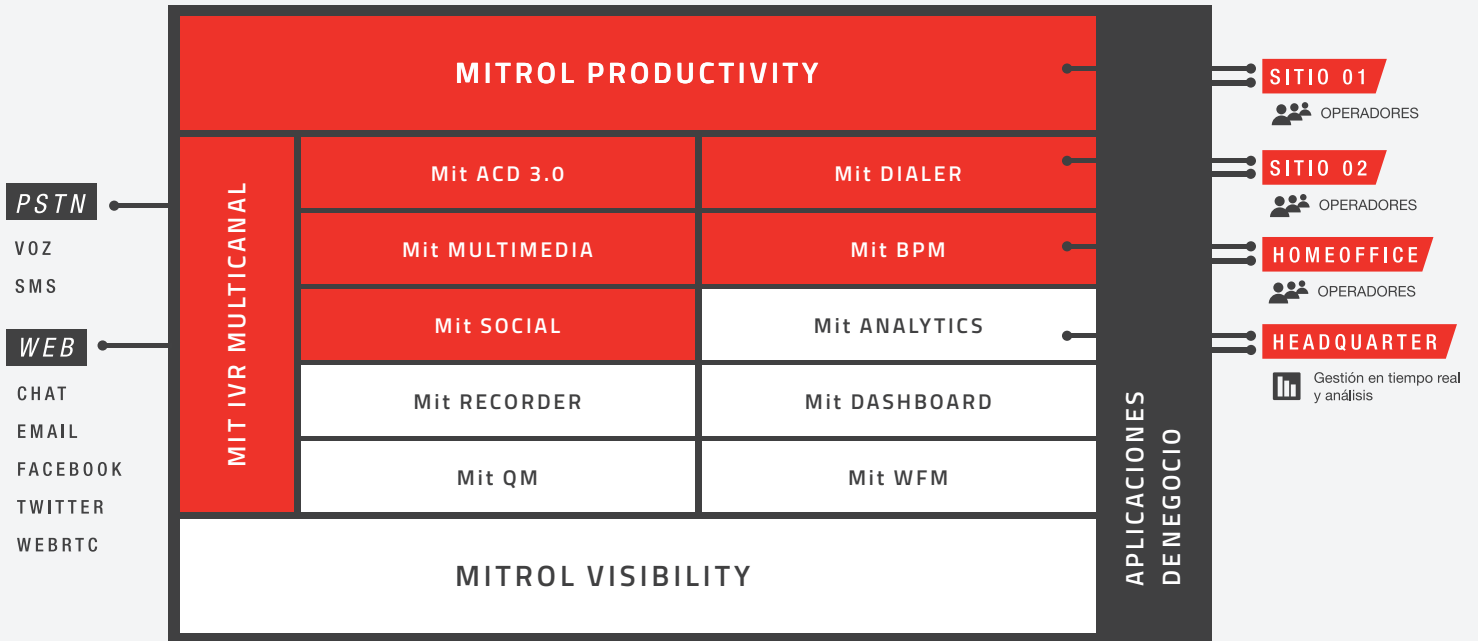
Gestiona como agente virtual todos sus canales: llamadas, email, sms, twitter o chat. Genera contexto útil para una atención más efectiva e incorpora reconocimiento de voz y conceptos de inteligencia artificial de forma fácil, rápida y eficaz.

## Mit SOCIAL



Facilita la atención de sus redes sociales permitiendo respuestas consistentes y supervisadas con monitoreo en tiempo real, grabación y estadísticas completas. Cada contacto social mantiene la misma coherencia que el resto de sus interacciones, recibiendo los consumidores respuestas unificadas.

# MITROL VISIBILITY



*EL PROPÓSITO ES ANALIZAR TENDENCIAS PARA PODER ACCIONAR EN EL SENTIDO CORRECTO MEJORANDO EL DESEMPEÑO INDIVIDUAL Y GRUPAL. CONSIDERANDO LOS Matices DE CADA ACTIVIDAD, PROVEEMOS LA TECNOLOGÍA REQUERIDA PARA ASIGNAR RECURSOS Y PERSONAS, PARA MEDIR LA CALIDAD Y EFECTIVIDAD EN LA GESTIÓN DE CADA INTERACCIÓN Y EL NEGOCIO EN GENERAL.*

## Mit ANALYTICS



Combina sofisticadas tecnologías de análisis de voz, detección de emociones y palabras críticas relacionadas con el negocio. Genera alertas en tiempo real para asistir al agente durante la comunicación con clientes y prospectos, dotándolos de las mejores respuestas dependiendo de cada estrategia de negocio.

## Mit DASHBOARD



Provee pantallas donde observar el comportamiento de las operaciones del Contact Center. Muestra cambios en las variables de negocio, resaltando conductas críticas para el éxito de la operación. Estos dashboards son 100% personalizables y se adaptan a las necesidades de información de cada negocio.



# OBTENGA UNA *VENTAJA COMPETITIVA*

Todas las empresas interactúan con sus clientes, la diferencia radica en hacer un trabajo excelente en esas interacciones.

Nosotros nos comprometemos a ayudarlo con **tecnología** y **acompañamiento operativo**.



## ATENCIÓN AL CLIENTE



Permite que sus clientes tengan experiencias gratificantes en cada interacción debido a la consistencia en la atención al cliente, creando un contacto ágil, informado, integral y omnicanal. Centre la ejecución en el conocimiento que se encuentra distribuido en las distintas áreas de la organización.

## BACKOFFICE



Administre el flujo de trabajo de BackOffice para una gestión oportuna y controlada. Rápidamente sabrá quién maneja determinado caso, en qué estado está, cuánto hace que se creó y cuándo fue su última actualización. Mejore haciendo más eficiente la gestión y planificación de recursos y tareas.

## COBRANZAS



Provee un conjunto completo de herramientas para gestionar las cobranzas, lo que le permitirá aprovechar al máximo cada contacto con el deudor, obteniendo como resultado una mayor cantidad de promesas de pago y recuperación de deuda.

## CABINA DE EMERGENCIAS



Gestione su servicio de emergencias garantizando la disponibilidad del sistema 7x24, priorizando la atención de los casos más urgentes. Conecte a las personas involucradas de manera fácil y segura. Guíe a los operadores con información precisa, ordenada y oportuna.

## TELEMARKETING



Permite incrementar sus ventas y reducir el costo por contacto aumentando la productividad de los agentes. Combine estrategias para aumentar el tiempo de contacto, perfeccionar scripts, integrar datos, y tecnología para automatizar las tareas de rutina.

## GESTIÓN DE CITAS



Permite aumentar la tasa de cumplimiento de las citas pactadas. Hace posible que los consumidores pidan una cita por cualquier canal de contacto y les da seguimiento proactivo por medio de llamada, SMS, email y redes sociales para recordar, confirmar, cancelar o reagendar citas.





**Nuevas herramientas.  
Nuevas maneras de gestionar.**

**#ViveLaExperienciaMitrol**