



# RESUMEN EJECUTIVO

---



## QUIÉNES SOMOS

En Mitrol desarrollamos software para gestionar y rentabilizar operaciones de Contact Center. Trabajamos para ofrecer soluciones que simplifican todas las interacciones con sus clientes, generando un valor diferencial en cada contacto, brindando una verdadera atención omnicanal.

Le ofrecemos tecnología estable, integrada e innovadora y acompañamiento operativo para que juntos diseñemos una experiencia de contacto única con sus clientes, generando relaciones estratégicas a largo plazo.

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.

## MISIÓN

Somos una compañía global, dedicada a lograr que las organizaciones superen sus metas de negocio, a partir de una gestión inteligente e integral de las interacciones con sus clientes, empleando nuestras innovadoras y eficientes soluciones tecnológicas.

## VISIÓN

Todos los días trabajamos para ser elegidos por nuestra pasión, confiabilidad, innovación y compromiso con los proyectos de nuestros clientes. Queremos ser reconocidos por la calidad humana y profesional de nuestra compañía y por el aporte que hacemos a la evolución de la comunidad.

## SOMOS ESPECIALISTAS. NOS DEDICAMOS DESDE HACE MÁS DE 30 AÑOS A PROVEER TECNOLOGÍA INNOVADORA PARA CONTACT CENTERS



## CÓMO PODEMOS AYUDARLO

Nos especializamos en entregar experiencias excepcionales a nuestros clientes en América y Europa.

Nos ocupamos de enfrentar y resolver retos a corto, mediano y largo plazo de múltiples industrias empresariales, diseñando soluciones a medida de acuerdo a los requerimientos y reglas de negocio de cada empresa, identificando puntos de mejora y áreas de oportunidad.



## Potenciamos su negocio



### CUSTOMER EXPERIENCE

- Canales de Autogestión 24x7.
- Autoservicio a través de reconocimiento y síntesis de voz.
- Resolución en el primer contacto y menor tiempo de espera en línea.
- Click to Call, Call Backs, Chat Web.
- IVR y Chat Bots.
- ASR y TTS.



### VENTAS Y MARKETING

- Discador predictivo con reconocimiento de voz viva y 99% de contactación efectiva.
- Mayor rendimiento de sus BBDD.
- Envío de notificaciones programables a través de SMS, Email y Canales Digitales.



### REDUCCIÓN DE COSTOS

- Automatización de procesos repetitivos.
- Menor tiempo promedio de llamada (AHT).
- Asignación predictiva de recursos según demanda de tráfico entrante.
- Gestión 360° con monitoreo en tiempo real y alertas de rendimiento por campaña.

## Mejore la experiencia del cliente a través de estos 4 pilares:

1

### AUTOSERVICIO

Ofrezca medios de autogestión disponibles 24x7 para reducir el tráfico de llamados entrantes y optimizar su nivel de servicio con menor cantidad de recursos.

2

### OMNICANALIDAD

Permita que sus clientes se comuniquen por su canal de contacto preferido, interactuando entre uno y otro sin interrupciones, a través de una interfaz de agente dinámica e integrada.

3

### RESOLUCIÓN EN EL PRIMER CONTACTO

Reduzca costos operativos y mejore la experiencia del cliente, resolviendo su consulta en el primer contacto.

4

### CUSTOMER EXPERIENCE

Brinde una atención personalizada, con identificación del cliente, historial de interacciones, y motivo de su contacto.

## NUESTRA SOLUCIÓN

**Mitrol Enterprise**, es una plataforma omnicanal para **Contact Centers**, que integra, gestiona y administra todas las interacciones y canales de contacto en un solo front-end. Provee tecnología, conocimiento y servicio para que sus operaciones sean productivas, rentables y brinden una excelente experiencia de usuario.

Reduzca costos y mejore tiempos de respuesta, contratando la solución InSitu o con modalidad Saas. Los agentes sólo necesitan contar con un dispositivo y una conexión a internet para poder trabajar desde cualquier lugar y en cualquier momento, permitiéndole ser mucho más flexible y sensible a los cambios en la demanda.

La **Solución** es modular y se adapta a las necesidades propias de cada negocio, pudiendo adicionar funcionalidades según requerimientos específicos de cada cliente.

✓ OMNICAL

✓ MODULAR

✓ ESCALABLE

✓ FLEXIBLE

## Nuestros Productos



### Discador Predictivo

Marcador inteligente que incrementa el tiempo productivo del agente y aumenta la cantidad de contactos efectivos.



### Audio & Screen Recording

Grabación simultánea del audio y pantalla de agente durante una conversación telefónica para auditorías de calidad, cumplimientos regulatorios y procesos de mejora.



### Distribuidor Inteligente de Interacciones (ACD)

Integra las interfaces de Agente, Supervisor y Administrador. Distribuye de forma inteligente las interacciones según reglas de negocio configurables.



### IVR y Autogestión

Realiza la atención automática de las llamadas entrantes, permitiendo que el cliente autogestione sus consultas sin necesidad de recurrir a un operador.



### Social Media

Integra en una única interfaz de agente la atención de todas las redes sociales, permitiendo que sus clientes elijan su canal de contacto preferido.



### Quality Management

Facilita la monitorización y gestión de la performance de los agentes, permite aplicar coaching en tiempo real y mejorar la calidad de atención.



### Reportes

Informes históricos de resultados segmentados por Campañas, Agentes, Notificaciones, Alertas y más, que permiten aplicar decisiones estratégicas de negocio.

## SERVICIOS ON DEMAND

Mitrol posee un equipo de trabajo altamente capacitado que se encarga de ejecutar en tiempo y forma los servicios profesionales que su empresa requiera, con el objetivo de incrementar los ingresos, optimizar costos y mejorar la calidad de sus operaciones.

### NUESTRO MODELO DE TRABAJO CONSISTE EN ASESORAR AL CLIENTE EN LA INCORPORACIÓN DE FUNCIONALIDADES QUE POTENCIEN SU NEGOCIO



#### SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Nuestro equipo de técnicos capacitados le ofrece un servicio de soporte y mantenimiento 24x7 los 365 días del año para resolver las necesidades reportadas y facilitarle recomendaciones de uso. Contamos con un sistema de reportes de eventos online que le permite realizar el seguimiento de casos a través de una plataforma web y calificar el trabajo realizado. Realizamos visitas en sitio programadas, acompañamiento en nuevas implementaciones y/o modificaciones de servicios existentes, revisión de la solución en funcionamiento y tratamiento preventivo.



#### CAPACITACIÓN & E-LEARNING

Nuestro departamento de Gestión del Conocimiento le brinda la capacitación necesaria para formar a su equipo de trabajo en el uso eficiente de la plataforma con el objetivo de alcanzar el máximo rendimiento de cada herramienta en función de su negocio. Contamos con modalidad presencial, virtual, y un sistema de e-learning disponible 24x7. Los cursos están organizados por perfiles, de acuerdo a las funciones y tareas de los integrantes de sus equipos. Al finalizar cada curso se emite un diploma que acredita los conocimientos de los aplicativos.



#### ADECUACIONES E INTEGRACIONES

Los Centros de Contacto utilizan tecnología de distintos proveedores. Mitrol tiene la capacidad de adaptarse con ambientes de múltiples vendedores, Integrándose con otras plataformas sin afectar sus inversiones actuales. Trabajamos en el diseño de soluciones ad hoc determinando las necesidades específicas de cada área y las reglas que configurarán el negocio.

## Cómo lo hacemos



#### IMPLEMENTACIÓN

Una vez que finaliza la etapa de evaluación de necesidades y requerimientos técnicos, se define el alcance de la solución requerida, y procedemos a ejecutar la implementación del proyecto.



#### FORMACIÓN

Los usuarios previamente organizados por perfiles, son capacitados de acuerdo a sus funciones, tareas y metas, con el fin de que sean capaces de interactuar con los diferentes módulos Mitrol, según las asignaciones de cada empleado para ejecutar la operación del Contact Center.



#### SEGUIMIENTO OPERATIVO

Finalizada la implementación, nuestra prioridad es acompañarlo en la correcta utilización de cada solución. Trabajamos en conjunto con nuestros clientes asesorándolos para optimizar al máximo el uso de cada herramienta, y que logren obtener los mejores resultados de negocio.

## Algunos de nuestros clientes en América Latina y Europa



## Nuestras Oficinas

---

AR

### ARGENTINA BUENOS AIRES

📍 Av. Francisco Beiró 2335 (C1419XHC)  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

☎ +54 (11) 4574 3131

✉ ventas@mitrol.net

CO

### COLOMBIA BOGOTÁ D.C

📍 Edificio Business Center Zona Franca  
Cr. 106 15A 25 Of 315 Bogotá D.C.

☎ +57 (1) 742 7913

✉ ventasco@mitrol.net

MX

### MÉXICO CIUDAD DE MÉXICO

📍 Amores No 613, Piso 1, Del Valle  
(03100) Benito Juárez CDMX

☎ +52 (55) 1579 5344

✉ ventasmx@mitrol.net

ES

### ESPAÑA MADRID

📍 Paseo de la castellana 121, piso 1,  
Oficina 2 izq. (28046) Madrid

☎ +34 910768024

✉ sales.es@mitrol.net





 MitrolTech  @mitrol  MitrolTech  company/mitrol