

Contact Center – SerTelPYME



Contact Center – SerTelPYME

Índice

- [Contact Center](#)
- [Categorías De «Contact Center – SerTelPYME»](#)
- [¿Cuáles Son Los Principales Objetivos De Toda Empresa Privada?](#)
- [¿De qué está constituido un Contact – Center Para PYMEs?](#)
- [Video «Contact Center – SerTelPYME»](#)
- [Descargar En PDF.](#)

Contact Center

Hoy es extremadamente importante la utilización de un Contact Center en cualquier tipo de negocio, desde las Micro, Pequeñas, Medianas y las Grandes Empresas.

Ya que la mayoría de negocios en el mundo entero, aprovechan los medios de telecomunicaciones para optimizar sus ganancias, tales como:

Telefonía IP, Internet, Redes Sociales, Correo Electrónico, Whatsapp, Sitios Webs, y demás medios sociales.

Categorías De «Contact Center – SerTelPYME»



Seguridad Electrónica



Central Telefónica IP



Telefonía Fija



Tienda OnLine SerTelPYME Asimtelec

¿Cuáles Son Los Principales Objetivos De Toda Empresa Privada?

1.- Reducción de costos de operación.



2.- Competitividad

3.- Aumento de la Productividad

4.- Imagen comercial.

5.- Eficiencia en la utilización del mejor recurso de una empresa, el cual es el tiempo...«**El tiempo es Dinero**».

6.- Propagación de la Marca.

7.- Aumento del número de Clientes.

8.- Incremento del número de transacciones.

9.- Incremento de servicios al Cliente.

10.- Estadísticas del negocio.

En fin, un sin número de datos que hay que llevar en un negocio, con el propósito de aumentar los ingresos y disminuir los egresos al máximo posible.

¿De qué está constituido un Contact – Center Para PYMEs?

No necesariamente se requiere una gran cantidad de dinero para implementar un Contact – Center de cualquier tipo y tamaño.

Antes es mejor tener los conocimientos básicos necesarios de qué es y qué se necesita para la implementación y utilización de un Contact Center.

Iniciando con lo disponible actualmente, analizando cada elemento que haga falta para equipar un Contact – Center, de acuerdo a la naturaleza del negocio y perspectivas de crecimiento gradual.

Lo básico que constituye una Contact – Center son:

a) Infraestructura Física.



b) Programas o Softwares.

c) Agentes Del Contact – Center

Analicemos a cada uno de ellos.

a) Infraestructura Física

1 – Proveedor de Servicios de Internet ISP, Internet Service Provider.

2.- Routers, Switches, Computadores, Celulares inteligentes, Tablets, Impresoras, etc.

3.- Central Telefónica VOIP cuya capacidad en líneas y extensiones esté de acuerdo al número de agentes operadores de llamadas, y tamaño de la PYME.

4.- Teléfonos, Diademas, auriculares, etc.

5.- Sistema de sonido, para perifoneo busca personas, música de fondo y de espera en llamadas.

6.- Correo de Voz para manejo de mensajes de voz.

7.- Teléfono de puerta.

8.- Portero eléctrico con apertura de chapas desde teléfonos.

9.- C.C.T.V. cámaras de circuito cerrado de televisión, DVR, etc.

10.- Seguridad electrónica, alarmas, detección de incendios.

11.- Respaldo de energía eléctrica, UPS con reguladores electrónicos de voltaje.

12.- Iluminación óptima.

b) Programas o Softwares

Todos Los Derechos Reservados - © - <https://SerTelPYME.Com/>

1.- Software que maneja la información de los Clientes y de los Proveedores, conocido como CRM.

El CRM es Customer Relationship Management, que significa Manejo de Relaciones con Clientes.

Video “¿Qué Es CRM?”



Tema: ¿Qué Es C.R.M.?

Autor: Infografías Animadas

[Canal De Youtube Pensamiento De Color](#)

2.- Programa Auditor de llamadas entrantes y salientes de líneas y de extensiones de Central Telefónica.

Con el fin de controlar llamadas telefónicas innecesarias.

Tener un control estadístico de las llamadas

Analizar costos de campañas telefónicas.

Todos Los Derechos Reservados - © - <https://SerTelPYME.Com/>

Escoger los tiempos más óptimos de manejo de llamadas.

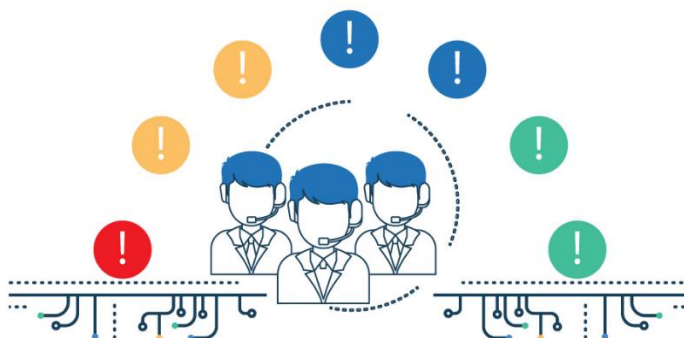
3.- Programa Grabador de llamadas entrantes y salientes de líneas y de extensiones de Central Telefónica.

Con el fin de Grabar y Controlar las llamadas telefónicas innecesarias.

Optimizar la atención al Cliente

Obtener estadísticas visuales y auditivos del todas las llamadas en cualquier período de tiempo requerido.

c) Agentes Del Contact Center



Agentes Del Contact Center

Constituye el Personal Operativo encargado de dar soluciones o servicios a los Clientes de la empresa.

Utiliza los medios de telefonía IP, Internet, redes sociales, sitios webs, correo electrónico, bajo un buen ambiente físico implementado y utilizando los programas del Contact Center.

Lo primordial del Agente del Contact Center, es dar la mejor atención al Cliente con familiaridad, amistad, dignidad y cortesía.

Video «Contact Center – SerTelPYME»



Un Abrazo

Sra. María Elena Banegas.

Gerente

Ing. Pablo Simbaña Cabezas

Reg. Senescyt 1001-02-231684

Lic. Prof. 03-17-2043-E.P.N.

Gerente Técnico

<https://sertelpyme.com/>

Todos Los Derechos Reservados - © - <https://SerTelPYME.Com/>