

INTEGRA CRM

Todas las herramientas en única plataforma

CYT
COMUNICACIONES



INTEGRA CRM es una herramienta clave de los centros de contacto empresariales, ya que simplifica los procesos de comunicación y optimiza los tiempos de atención mediante una **GESTIÓN OMNICANAL** y **PERSONALIZADA**.

Esta solución permite que **todas las interacciones, sin importar el canal de comunicación que se utilice, se administren desde una única pantalla**, con centralización de datos e historiales individuales, que permiten contextualizar la atención a los clientes.

Ahora todos los dispositivos de la web 3.0 están contemplados en **INTEGRA CRM**, incluso **WHATSAPP**

Con la incorporación de **WHATSAPP** , **INTEGRA CRM**, que ya incluía **redes sociales** y **webchat**, además de la telefonía, potencia aún más la productividad de los operadores y la experiencia del cliente, respondiendo a la inmediatez y atención uniforme y consistente, que los consumidores digitales esperan de las empresas.

INTEGRA CRM representa una herramienta fundamental para la estrategia corporativa hacia la transformación digital de su negocio

The screenshot displays the INTEGRA CRM user interface. At the top, there is a navigation bar with the CYT logo, the user's name '4000', and various system icons. Below this, a status bar shows the agent's name '4000', state 'Libre', and login time. The main interface is divided into a left sidebar with 'HERRAMIENTAS' (containing search and add contact options) and 'CONTACTOS' (listing communication channels like CHAT, FACEBOOK, TWITTER, WHATSAPP, EMAIL, and SITIOS EXTERNOS). The central area features a 'BIENVENIDO!' message and a green box with the following text:

Con INTEGRA CRM logre:

- Simplificación de la gestión en el contact center
- Mayor rentabilidad en sus campañas inbound y outbound
- Mejor experiencia de sus clientes
- Aumento de la fidelización, ya que permite un trato y seguimiento personalizados
- Mayor contactabilidad

INTEGRA CRM

Todas las herramientas en única plataforma

CYT
COMUNICACIONES



BENEFICIOS:

- ✓ Unifica todas las herramientas de comunicación en una única plataforma
- ✓ Brinda movilidad y acceso más simple, desde distintos dispositivos
- ✓ Ahorra tiempos y aumenta la productividad
- ✓ Garantiza la protección de las bases de datos de sus clientes
- ✓ Integra datos y procesos que incrementan los resultados de su negocio

Los módulos de INTEGRA CRM para Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, Chat y WhatsApp permiten a los agentes interactuar por cualquier canal de comunicación y ofrecer una resolución inmediata a distintos incidentes, algo indispensable en un contact center y en concordancia con el servicio que hoy demandan los clientes. INTEGRA CRM implementa las competencias necesarias para tener una visión estratégica y aplicar los nuevos paradigmas del customer service y CRM, con el fin de crear una experiencia superior para el nuevo cliente digital y generar impacto que colabora con el crecimiento de su empresa.

FUNCIONALIDADES:

- ✓ Herramienta web modular, de diseño responsive, uso amigable y en español
- ✓ Gestor de contactos con CRM integrado
- ✓ Integración con brokers oficiales
- ✓ Apto para trabajar con cuentas oficiales de WhatsApp
- ✓ Recepción de mensajes multimedia y documentos
- ✓ Envío de mensajes de texto
- ✓ Identificación de los canales entrantes: voz, chat, Facebook, Twitter, WhatsApp, etc.
- ✓ Personalización de pantallas por campañas
- ✓ Cola unificada que distribuye todas las interacciones entre los agentes según sus skills
- ✓ Sesiones simultáneas para optimizar el trabajo del agente para cada uno de los canales
- ✓ Integración CTI. Apertura automática de ficha del contacto (integración con la web y sistemas de su empresa, obteniendo datos externos, como login, DNIs, etc. y gestión de tickets)
- ✓ Ubicación: integraciones a GMaps
- ✓ Reportes históricos generales y detallados de contactos, llamadas y mensajes (entrantes, en cola, vistas, y respondidas), resultados e interacciones programadas, performance
- ✓ Configuración de distintos niveles de seguridad y acceso a datos del sistema, según parámetros personalizados
- ✓ Grabación de las conversaciones



En CyT estamos comprometidos con la Calidad de nuestros productos y servicios. Para garantizar este compromiso, desde el año 2008 contamos con un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001 certificado por Bureau Veritas Certification – Bureau Veritas Argentina S.A.