

Con Aldeamo

Nuestra plataforma Tellit

- ✓ A través de la herramienta de Aldeamo podrás tener múltiples agentes.
- ✓ Se puede crear menús de opciones que deriven a diferentes grupos de agentes.
- ✓ Contamos con un módulo inbound que permite dar respuesta a todas las conversaciones que llegan a la plataforma.
- ✓ Contamos con un módulo de Whatsapp, que permite enviar de forma masiva mensajes por el canal de Whatsapp.
- ✓ La herramienta permite que se cree en ella una galería (imágenes, videos, archivos y textos) que pueden ser utilizados para ser enviados por los agentes.
- ✓ Permite tener un módulo de tipificaciones, las tipificaciones son aquellas palabras claves bajo las cuales van a quedar almacenadas las conversaciones finalizadas. **Ej:** Conversación con tipificación finalizada, inactiva, venta, soporte, etc.
- ✓ Tener KPI'S de tiempos de atención de los agentes a los usuarios finales, para supervisar la calidad del servicio.
- ✓ Poder descargar los reportes, y tener la información en tiempo real del rendimiento, tiempos, etc.
- ✓ Todos los mensajes que se intercambian entre agentes y clientes quedan guardados en la herramienta.
- ✓ Se puede crear híbridos entre el bot y un agente, es decir, que un Bot atienda la conversación y pueda derivarla hacia un agente.
- ✓ La plataforma tiene la opción de enviar mensajes automáticos pre establecidos.
- ✓ Poder permitir o restringir las direcciones IP de las cuales los agentes se pueden conectar a la plataforma.
- ✓ Se puede restringir la visualización de expresiones, palabras o número de tarjeta de crédito a los agentes que atienden las conversaciones.
- ✓ Se pueden importar contactos a la plataforma, de tal forma que cuando un contacto ya importando le escriba al agente, este pueda saber los datos de la persona que escribió.

Sin Aldeamo

Nuestra plataforma Tellit

- A través de la herramienta de Aldeamo podrás tener múltiples agentes.
- Se puede crear menús de opciones que deriven a diferentes grupos de agentes.
- Contamos con un módulo inbound que permite dar respuesta a todas las conversaciones que llegan a la plataforma.
- Contamos con un módulo de Whatsapp, que permite enviar de forma masiva mensajes por el canal de Whatsapp.
- La herramienta permite que se cree en ella una galería (imágenes, videos, archivos y textos) que pueden ser utilizados para ser enviados por los agentes.
- Permite tener un módulo de tipificaciones, las tipificaciones son aquellas palabras claves bajo las cuales van a quedar almacenadas las conversaciones finalizadas. **Ej:** Conversación con tipificación finalizada, inactiva, venta, soporte, etc.
- Tener KPI'S de tiempos de atención de los agentes a los usuarios finales, para supervisar la calidad del servicio.
- Poder descargar los reportes, y tener la información en tiempo real del rendimiento, tiempos, etc.
- Todos los mensajes que se intercambian entre agentes y clientes quedan guardados en la herramienta.
- Se puede crear híbridos entre el bot y un agente, es decir, que un Bot atienda la conversación y pueda derivarla hacia un agente.
- La plataforma tiene la opción de enviar mensajes automáticos pre establecidos.
- Poder permitir o restringir las direcciones IP de las cuales los agentes se pueden conectar a la plataforma.
- Se puede restringir la visualización de expresiones, palabras o número de tarjeta de crédito a los agentes que atienden las conversaciones.
- Se pueden importar contactos a la plataforma, de tal forma que cuando un contacto ya importando le escriba al agente, este pueda saber los datos de la persona que escribió.