

ericom comunicación

La importancia de **escuchar activamente a tus clientes**



Respuesta rápida
ante un problema

Tu Cliente se
siente conectado
con tu empresa

Tu Cliente se
siente cómodo al
utilizar Whatsapp

¿Qué es?

El sistema callcenter utilizando Whatsapp para tener una comunicación directa con el cliente.

Con nuestro servicio, gestiona los comentarios de tus clientes desde tu ordenador o smartphone, ahorrando tiempo y dinero.

Sin límite de líneas telefónicas, ni agentes que las gestionen. Ahora la atención al cliente es inmediata.



ericom comunicación

Dos formas de responder a tu cliente

Desde tu ordenador



Desde tu smartphone



Gestión de varias líneas

Podrás utilizar varias líneas a la vez desde nuestro cuadro de mando



Gestión de agentes

Varios departamentos o agentes pueden gestionarlo a la vez



Multiplataforma

Habla con tus clientes en cualquier navegador web



Alertas por email

Recibe las alertas por email o a tu smartphone, a la hora que tu elijas



Importa tus contactos

Importa los contactos de tu agenda o tu cuenta de correo



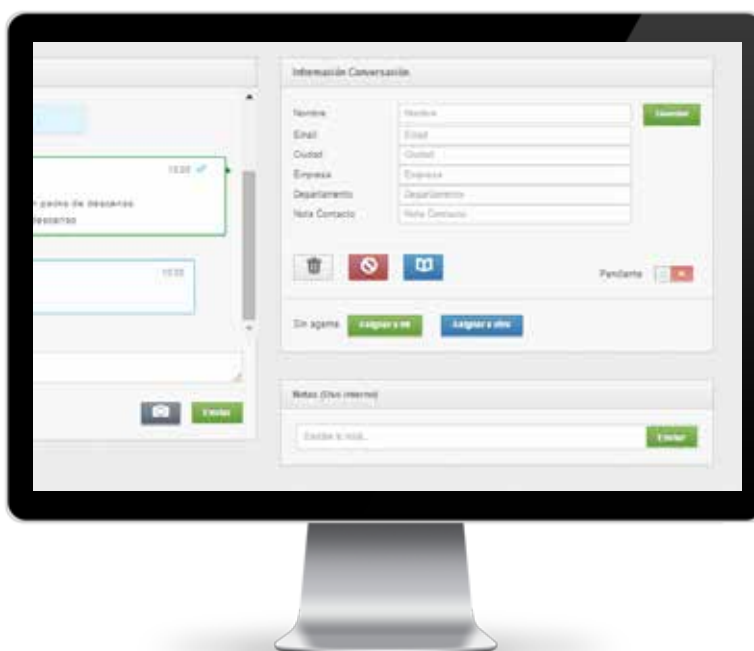
Comparte archivos

Envía imágenes a tus contactos cuando les envíes un mensaje



ericom comunicación

CRM interno para una mejor respuesta a tu cliente



Notas de uso interno



Información de tu cliente



Asignación de agentes



Descarga de conversaciones

Identifica rápidamente a tu cliente introduciendo sus datos personales

Además tus agentes podrán añadir notas de uso interno para por ejemplo saber como se ha solucionado una incidencia.

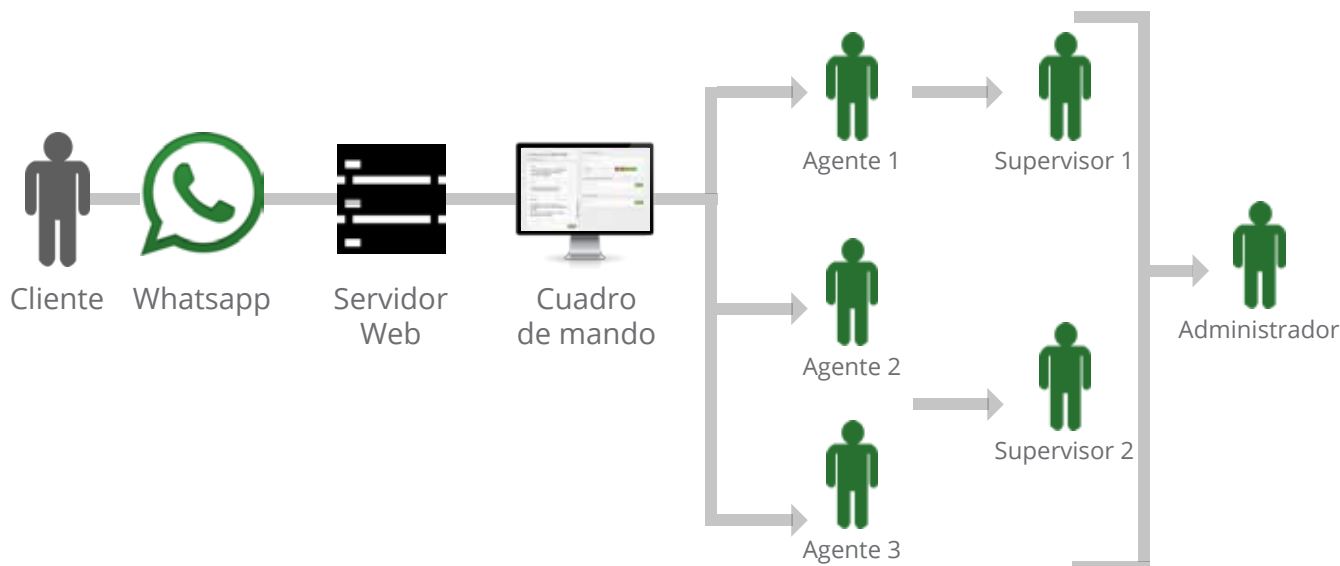
Cada conversación se puede visualizar completa en html para una posterior impresión de la misma si se desea.

La información introducida en estos apartados se puede buscar usando nuestro buscador avanzado en la tabla de conversaciones.



ericom comunicación

Gestión de agentes



Agente

- Iniciar conversación
- Visualiza solo sus conversaciones
- Agrega notas internas
- Dar de alta contactos individuales
- Visualiza solo sus contactos

Agente Global y Supervisor

- Eliminar conversaciones
- Bloquear contactos
- Editar contactos
- Configurar línea
- Configurar dispositivos de escucha
- Visualiza todas las conversaciones de sus agentes
- Configurar alertas
- Subir contactos vía CSV
- Descargar contactos en CSV

Administrador

- Ver todas las conversaciones
- Asignar roles
- Crear, editar y eliminar usuarios
- Configurar y visualizar todas las funciones

Si te ha quedado alguna duda...

Descarga conversaciones en CSV y HTML

Ponemos a tu disposición dos formas de descargar tus conversaciones para una correcta visualización, además de la posibilidad de poderlos imprimir.

Rápido y sencillos de utilizar

Tu cliente no sabrá que estás usando nuestro servicio, recibirá tus mensajes como si fuera cualquier otro contacto de su agenda.

Sin perder tu imagen corporativa

Conserva tu imagen corporativa y añade una imagen de contacto. Además podrás configurar el mensaje de estado.

Alertas en diferentes dispositivos y por email

Puedes configurar tantos dispositivos de escucha como quieras, para saber que están haciendo tus agentes o si lo prefieres, recibir los mensajes por email.



ericom comunicación