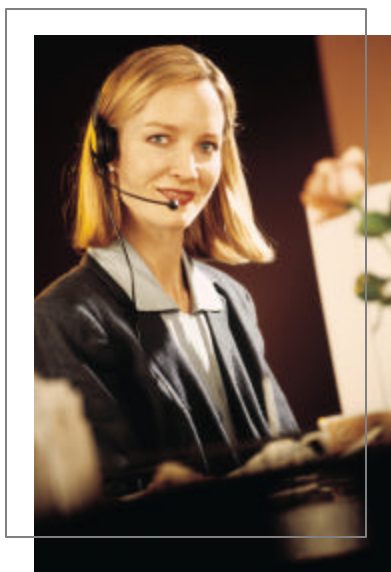


*“Shaping the future of
converged communications”*

Integración de AltiGen™ con Microsoft CRM™

AltiGen provee integración de la telefonía (CTI) con el software de administración de clientes (CRM) de Microsoft. La integración comprende los productos de centro de contactos AltiContact Manager y AltiServ Contact Center de AltiGen.



¿Por qué integrar el CRM con el Centro de Contactos?

La imagen del servicio que se tiene de un negocio se forma en el momento del primer contacto. Cuando el sistema telefónico o centro de contacto está perfectamente integrado con una aplicación de CRM, los clientes experimentarán una mejora substancial en la atención al momento de la llamada.

Automáticamente se presenta la información del cliente de la base de datos del CRM a los agentes, eliminando la necesidad de hacerle preguntas, lo que reduce mucho tiempo de espera. Esto permite a los usuarios de AltiGen mejorar el servicio a sus clientes, incrementar los volúmenes de transacciones y aumentar las ganancias relacionadas con las llamadas telefónicas.

El hecho de que el agente no tenga la información disponible, origina que el retorno de la inversión de la implementación del CRM sea limitado.

El CRM de Microsoft ayuda a reducir efectivamente los procesos de las empresas y la integración por fuera de la solución del centro de contactos.

AltiGen permite a las empresas convertir la información del cliente en un servicio de alta calidad.

La integración por fuera reduce costos y tiempo de implementación.

Hasta ahora, integrar una solución de CRM con una de centro de contactos era caro, incluía altos costos de configuración y de implementación. El CRM de Microsoft se integra con los dos productos de centro de contacto de AltiGen: AltiContact Manager (ACM) y AltiServ Contact Center (ACC).

Esta integración ofrece a las empresas una solución amigable y accesible para el centro de contacto. Adicionalmente AltiGen provee una interfase con las aplicaciones Microsoft Outlook y Microsoft Exchange.



iFone 

iFone, S.A. de C.V.
Av. de las Palmas 555 – 3er piso
Lomas de Chapultepec, 11000 México D.F.
(52-55) 9149-5000
ifone@ifone.com.mx
<http://www.ifone.com.mx/>


ALTI GEN
COMMUNICATIONS

Su sistema telefónico es la base de su negocio. No sólo porque es vital mantener comunicada a la organización, sino porque introduce a su compañía al mundo y a sus clientes.

Con el Centro de Contacto AltiGen integrado al Microsoft CRM, las empresas pueden:

- Enviar la llamada al agente idóneo para la mejor atención a los clientes.
- Mejorar la eficiencia de la empresa reduciendo sus procesos.
- Personalizar el servicio a los clientes presentando los datos de éstos al agente al momento que el timbre suena.
- Identificar más rápido las necesidades del cliente con base en la información almacenada en el sistema o la que es suministrada por el que llama.
- Medir y administrar la calidad del servicio a clientes.
- Eliminar las barreras tradicionales para la implementación exitosa de los CRMs.
- Reducir significativamente los costos de implementación.

¿Cuál es la ventaja de AltiGen?

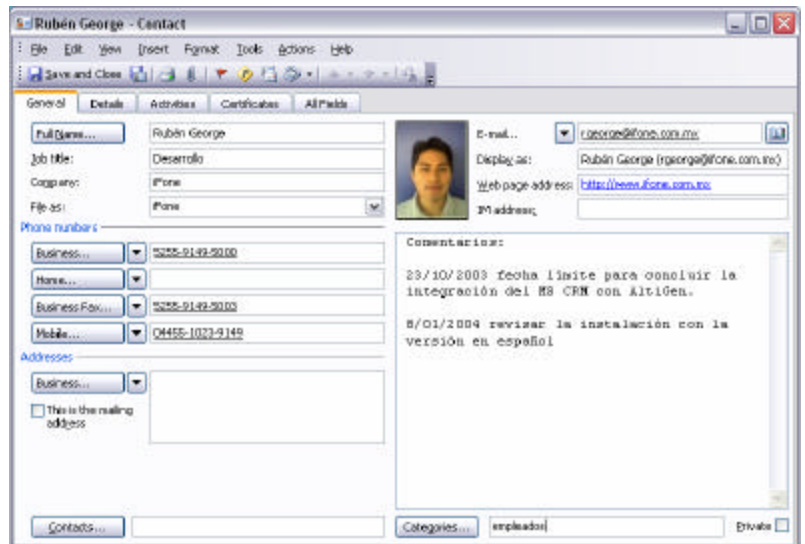
En la mayoría de los sistemas telefónicos, el cliente necesita equipo adicional para habilitar la información en la pantalla (*screen pop*). En cambio la integración con AltiGen es sencilla.

Después de instalar el CRM de Microsoft, AltiGen se acopla utilizando la interfase de integración que viene incluida con el programa AltiGen Contact Center.

La integración de AltiGen con Microsoft CRM ofrece más capacidades a través de AltiGen Client como:

Preferencias individuales o de grupo para mostrar en pantalla (*screen pop*) una de las siguientes páginas web del Microsoft CRM:

- Página de incidente basado en el número de caso ingresado.
- Página de factura basada en el número de folio ingresado.
- Página de contrato basada en el número ingresado.
- Página de producto, basado en el código del artículo.
- *Screen pops* de páginas específicas de CRM para llamadas de grupos usando un número directo (DNIS).



- Página del contacto basada en el identificador de llamadas o en 10 dígitos ingresados por el cliente.
- Página de cuenta basada en el identificador de llamadas o el número de cuenta ingresado.
- Página de pedido basada en el número de orden ingresado.

- Control centralizado a través del web o local, por medio de Windows.
- Opción de crear una pantalla de CRM para cada llamada o actualizar el registro existente.

