



## ¿QUIÉNES NECESITAN ESTE PLAN?

EMPRESAS CON PERSONAL ENTRENADO QUE MANEJAN INFRAESTRUCTURAS LIMITADAS Y REQUIERAN APROVECHAR NUESTRO CONTACT CENTER COMO ALOJAMIENTO.

### NUESTRO PRODUCTO THECC SILVER INCLUYE LOS SIGUIENTES SERVICIOS:

#### ALQUILER DE POSICIONES

#### DESCRIPCIÓN

<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura física exclusiva para la implementación y ejecución de la prestación del servicio de Contact Center</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Espacio o superficie privada para el desarrollo de la gestión operativa del Contact Center</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Estación de trabajo con mobiliario ergonómico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Escritorio / Silla / Equipo PC / Headset o auriculares</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Grabación total de llamadas inbound / outbound (opcional)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grabación y resguardo de llamadas salientes y entrantes de la gestión del Contact Center</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reportes gerenciales (opcional)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis e información estadística de indicadores claves</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de tráfico de niveles de servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoreo y seguimiento del comportamiento de indicadores de gestión del Contact Center (llamadas recibidas, contestadas y abandonadas / TMO / % de Abandono/ % de contactabilidad de clientes / % efectividad de gestión)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño y configuración de árbol IVR en central telefónica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo e implementación de árbol de IVR, opciones de menú principal de IVR</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Soporte de infraestructura tecnológica. 24 horas por 7 días de la semana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respaldo y garantía de la continuidad y estabilidad de la prestación del servicio en infraestructura de red y telecomunicaciones, servidores, PBX y equipos. En tiempos de respuesta acorde al tipo de la incidencia</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Números telefónicos universales, nacionales e internacionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo en implementación de números telefónicos no geográficos, nacionales e internacionales.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarjeta de acceso/ Orejeras y pitilleras</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Panel de indicadores de gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plataforma de control web para monitoreo de los indicadores de gestión operativa</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reportería diaria de la gestión operativa a través de sms y/o e-mail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Envío de mensajes de texto y correo electrónico con información operativa de la gestión diaria</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Confidencialidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguridad de la información, continuidad del servicio</li> </ul>