



IP

Integraciones

Introducción



La digitalización del tejido empresarial ha atravesado un proceso de cambio durante los últimos años, pero en muchas ocasiones no se saca todo el partido posible de las herramientas implementadas en la compañía y con ello, desconocemos el alcance real del potencial de la tecnología en nuestra operatividad diaria.

- Desde el punto de vista de soluciones de valor de comunicación empresarial.
- Desde el punto de vista de soluciones de valor para la atención al cliente.

Vincular el software de la centralita virtual cloud o contact center con el ERP y CRM

Interacción entre las plataformas

Las opciones que ofrece integrar en el ERP un módulo de centralita virtual o call center permiten gestionar las llamadas de una forma más flexibles y eficientes que las que se pueden aplicar si utilizamos la telefonía tradicional.

Información siempre actualizada y a la vista

Ser más eficiente en la operación es una de las grandes ventajas de integrar la telefonía IP con el ERP únicamente o incluso con el CRM, ya que minimiza la carga manual de datos, ahorra consumo de recursos del personal y permite personalizar la visualización de la información en una única pantalla.

Comunicación Omnicanal

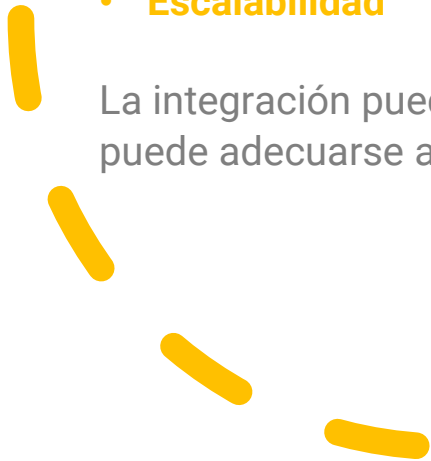
Ofrece la posibilidad de que los usuarios internos se comuniquen entre sus diferentes ubicaciones de una forma mucho más cómoda y estandarizada bajo una metodología previamente establecida, y de esta forma, las herramientas harán su trabajo.

- **Automatización de procesos**

Olvida las tareas repetitivas que se realizan en una jornada laboral y deja más tiempo a los empleados para pensar y hacer tareas proactivas.

- **Escalabilidad**

La integración puede implementarse por fases en función de las necesidades de la empresa. De este modo la herramienta puede adecuarse al crecimiento progresivo y cambios en la operación.



Aportación de valor interno

Intuitiva y sencilla

Minimiza las barreras de aceptación y uso por parte de los empleados, y aprovecha el potencial que las integraciones del sistema de telefonía con el ERP. Mejora las comunicaciones internas y las interacciones entre los empleados.

Data e informes

Incluye una nueva fuente de datos de valor y evalúa su rendimiento. Con la cantidad ingente de datos que se almacenan, el valor reside en que **podrás crear informes precisos** y en tiempo real, que permitirá disminuir los tiempos de respuesta y reacción

Ahorra costes en el medio plazo

Al integrar ERP y centralita virtual vamos a ahorrar costes a la empresa, ya que **todas las comunicaciones que se realicen a través del sistema IP** entre móviles de la empresa o departamentos, aunque se encuentren en sedes diferentes, incluso las ubicadas en distintos países, **van a ser mucho más económicas**.

Experiencia de empleados mejorada

Trabajo colaborativo

Los miembros de un mismo equipo podrán trabajar en el mismo proyecto en tiempo real, independientemente de donde se encuentren físicamente.

Incentivos de valor para los trabajadores

Herramientas de trabajo que se les brinda a los empleados es un gran diferencial en las compañías, convirtiéndose en un valor añadido al puesto que se desempeña.

La tecnología integrada y procesos de trabajo automatizados son algunos de los elementos que ayudan a la retención del talento.

Calendarios interactivos

Podremos enviar notificaciones sobre tareas pendientes o reuniones o incluso listas de actividades para que todos los integrantes sepan cuáles están hechos y cuáles no.



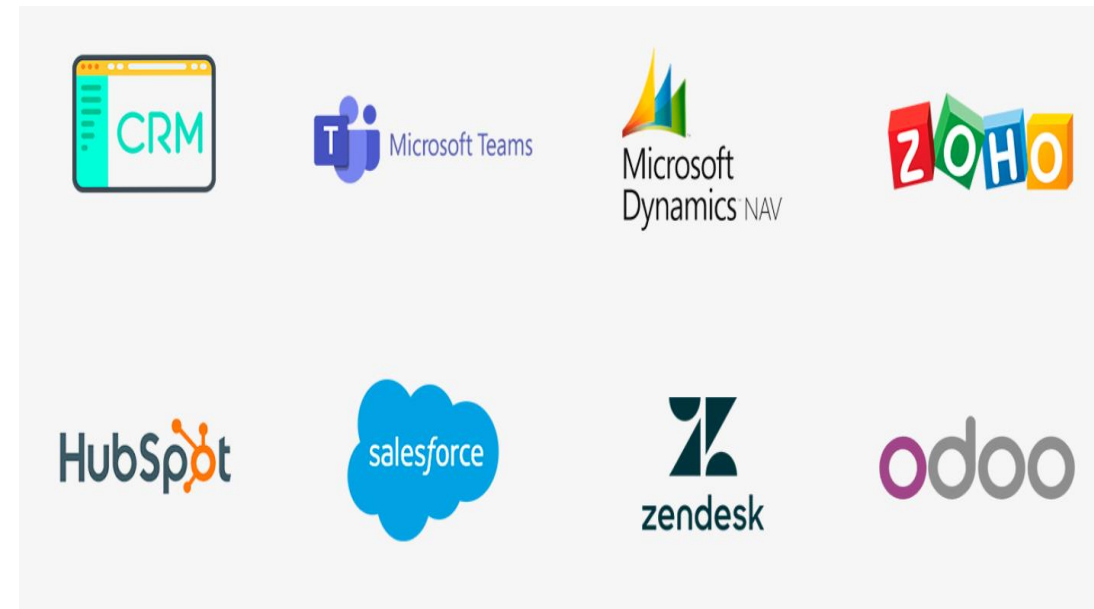
Integraciones con CRM o ERP

El valor de la tecnología reside en la innovación y en cómo nos ayuda en el día a día. Para ello, las integraciones son realmente útiles en la **mejora significativa de la operación de las empresas Pyme que no siempre cuentan con todo el personal y el tiempo necesario para centrarse en lo importante.**

Soluciones empresariales para la atención al cliente y uso interno

La vinculación del sistema de gestión con una centralita virtual ayuda a ser más ágil en la operativa, a una **unificación de las plataformas** y el acceso a la información, así como a prestar un mejor servicio al cliente minimizando la carga manual de datos.

Accede a la información de los clientes, monitorea las interacciones, llámalos directamente o carga automáticamente las conversaciones para tener un mejor conocimiento de los usuarios y así prestar un mejor servicio.





Vincula con el CRM

Conecta y comunica

La integración de la telefonía IP con un CRM combina la eficacia de este software de gestión con las múltiples posibilidades de la centralita virtual. **Esta herramienta permite conectar todos los dispositivos de telefonía de una compañía, aunque se encuentren en sedes diferentes.**

Usa la inteligencia artificial

Son múltiples las ventajas de utilizar la inteligencia artificial para mejorar la experiencia de los clientes, **minimizar los tiempos de espera y brindar una atención satisfactoria a través de bots inteligentes o flujos de conversación automatizados, personalizados y flexibles.**

Grabación de llamadas

Acceso a la ficha del cliente

Abrir la ficha del cliente o del proveedor de forma automática en la pantalla del agente que ha realizado la comunicación.

Facilidad de tareas de seguimiento

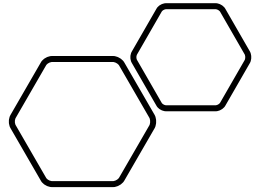
La ficha del cliente se actualiza en tiempo real y cada agente puede acceder a la información de interacciones anteriores, aunque no hayan sido realizadas por él o ella.

Formación de empleados

Capacita continuamente con casos reales y haz los procesos de onboarding más dinámicos.

Establece protocolos

Aplica metodologías y flujos de trabajo estandarizados, así como argumentarios a partir de conversaciones reales.



Optimización en procesos de venta y estrategia omnichannel

Un buen servicio de Atención al Cliente facilita la labor de otros departamentos como el de Marketing o el de Ventas.

Uno de los mayores beneficios de la integración del CRM con la centralita en la nube o el software de contact center es **la posibilidad de implementar una estrategia omnicanal**, imprescindible a la hora de gestionar hoy en día la relación con el cliente.

Avanzada

Speech to Text- Text to Speech

Convierte tus conversaciones de voz a texto o viceversa y regístralas en las fichas de los clientes, sincronizando tus plataformas y aprovechando todo su potencial.

- **Minimiza el trabajo manual**

La funcionalidad avanzada de speech to text o viceversa vinculada con el CRM de la empresa, ahorran tiempo y por tanto, **maximizan la operativa diaria de los empleados, eliminando tareas tediosas y con alto consumo de recursos.**

- **Personaliza las conversaciones sin esfuerzo**

Conoce todo lo que necesitas de tus clientes para aumentar tu eficiencia y ratios de venta. Desde la primera interacción puedes comenzar a recoger datos de valor sobre las necesidades de los clientes y podrás personalizar acciones de cross selling o upselling conociendo de antemano todo el contexto de las conversaciones.

Si te gustaría ver una demo de producto o hablar con nuestro equipo comercial para ver cómo podemos ayudarte, contáctanos.



 +34 900 730 030

 info@masip.es
www.masip.es

 C/ O'Donell nº12 pl3 28009 (Madrid)
C/ Albacete, 19-2 46007 (Valencia)