

CTI | Call

Presentación Corporativa



The logo for CTI Call features the letters 'CTI' in a bold, black, sans-serif font. Each letter has a small colored dot: 'C' has a pink dot, 'T' has a yellow dot, and 'I' has a green dot. A vertical line separates 'CTI' from 'Call', which is also in a bold, black, sans-serif font. The 'C' in 'Call' has a pink dot, the 'a' has a yellow dot, and the 'l's have green dots.

**CTI | Call**

¿Quiénes somos?

**CTI Call es una unidad de negocio que pertenece al Grupo TOKA con más de 20 años de experiencia y más de 500 estaciones de trabajo.**

Tenemos una gran cultura de servicio; nos hemos adaptado a los cambios; "hemos aprendido" de nuestros clientes y socios de negocio; hemos evolucionado e innovado, y hemos generado valor a las marcas y empresas que han confiado en nosotros durante 2 décadas. "Somos expertos en gestión del cambio".

# CTI | Call



## Identidad

Somos una empresa 100% mexicana. Ofrecemos servicios de contact center desde dos sitios; León Guanajuato y Zapopan, Jalisco.



## ¿Qué hacemos?

Creamos estrategias para el éxito y crecimiento de su negocio, generamos una relación entre consumidor y marca de forma permanente, somos generadores de valor.



## 20 años de experiencia

Utilizamos los pilares y fundamentos de las mejores prácticas y herramientas de contact center en cada interacción.

# SERVICIOS



## VENTA/PROMOCIÓN/ RETENCIÓN DE CLIENTES

Somos especialistas en fortalecer y en dividir el esfuerzo de venta entre los distintos canales para interactuar con clientes propios y potenciales, construimos los canales de comunicación adecuados para fidelizar, retener y escuchar a los consumidores. Abrimos estratégicamente la comunicación usando plataformas de gestión multicanal que incluyen las redes sociales.



## ATENCIÓN AL CLIENTE

- Nuestra capacidad multicanal promete brindar la mejor experiencia al usuario, gestionando e interactuando a través del Chat Web, WhatsApp, Facebook, Correos Electrónicos y Vía telefónica. Administrando de manera segura la información.



## COBRANZA

A través de la transformación digital gestionamos y reinventamos la recuperación de cartera. Utilizamos herramientas robustas como el envío de mensajes de texto, correos electrónicos, WhatsApp, Facebook, cartas a domicilio y chat web.

# SERVICIOS



## VALIDACIÓN DE TRÁMITES

Tenemos 20 años de experiencia en gestión de riesgo para otorgar créditos, por lo que nuestro modelo impulsa los negocios relacionados con la validez, identidad y prevención de fraudes.



## SOPORTE TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO

Conservamos proyectos para asistencia y soporte técnico proporcionando soporte a empleados de tiendas cuando éstos presenten algún problema relacionado con el hardware, software, políticas o uso de las herramientas cotidianas garantizando el flujo de servicio a clientes.



## LIMPIEZA Y TRATAMIENTO DE BASE DE DATOS.

Impulsamos la re-activación de tu cartera de clientes a través de nuestra herramienta One Ring que nos permite conocer la efectividad de tu Base de Datos con ayuda del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

# Tecnología de automatización



## TECNOLOGÍAS DE VOZ

- Huella de voz
- Portal de voz
- Speech Analytics



## AUTOMATIZACIÓN DIGITAL

- Chat Bot
- Visual IVR
- ACD/Digital

# VALORES AGREGADOS



## BUSINESS INTELLIGENCE

- Transformamos los datos en conocimiento y facilitamos la proyección del negocio.
- Profundidad de análisis y una capacidad amplia de reporting.



## WORKFORCE MANAGEMENT

Analizamos el comportamiento de tu negocio a través de indicadores clave que nos permiten mantener un control mas preciso de la operación.



## CALIDAD

Garantizamos la calidad de la información, atención y servicio que otorgan nuestros agentes telefónicos de acuerdo a tus necesidades.

# NUESTRA TECNOLOGÍA



Internet redundante  
200 mbps



Firewall PaloAlto  
Networks



Equipo empresarial  
Dell Optiplex



Switch Core  
40 Giga



Backup



CCTP



Vigilancia  
24 Hrs.



BBDD SQL



Monitoreo  
Solarwinds



Inconcerts  
Analytics



Vlade VRTX  
256 GB RAM  
20TB HDD



Mejores Prácticas  
ISO27001



WindowaAD



Mejores Prácticas  
ISO9001



Planta 85KvA



InConcert  
Virtual HA



UPS 12 KvA



McAfee  
Mvision

# NUESTROS PARTNERS

## HARDWARE



## CARRIERS



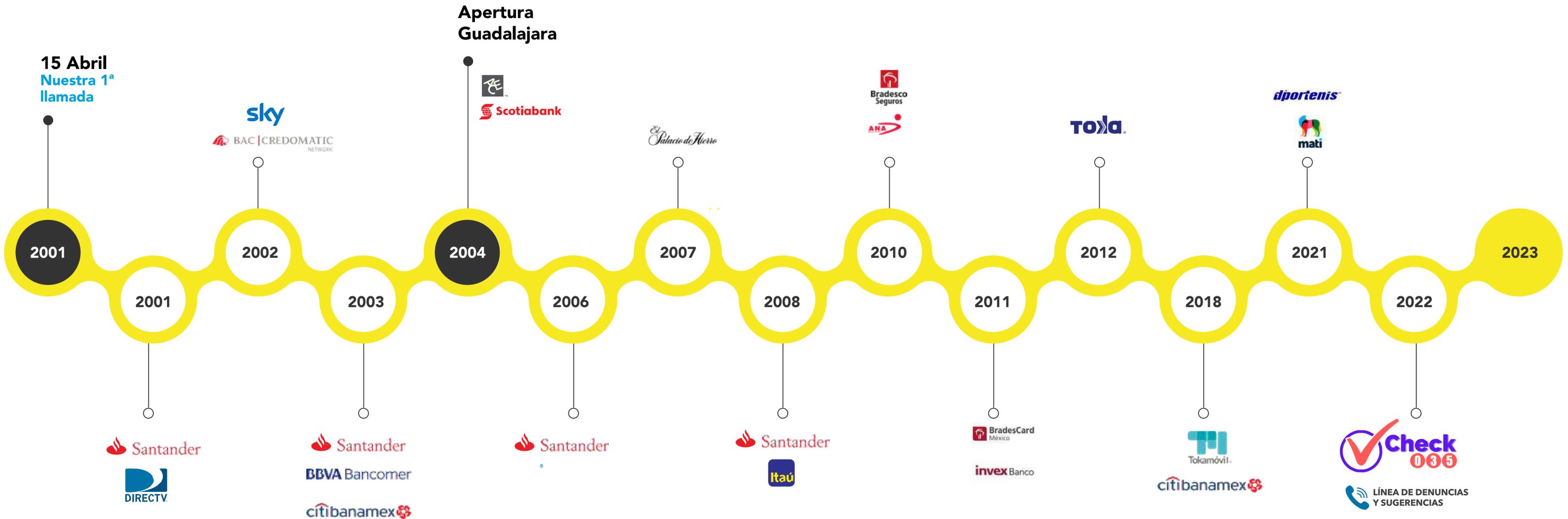
## SOFTWARE



## SIP PROVIDERS



# NUESTRA HISTORIA



# NUESTRAS INSTALACIONES





¡Gracias!

CTI | Call

[www.cticall.com.mx](http://www.cticall.com.mx)



 33 2504 0061

 [servicios@cticall.mx](mailto:servicios@cticall.mx)