

Control total de llamadas

# MyCalls Desktop

Funcionalidad de pantalla emergente para un control de llamadas y servicio de atención al cliente más ágiles.

**MyCalls Desktop es una aplicación independiente que ofrece a los usuarios un importante ahorro de tiempo y un aumento de la productividad. Los usuarios pueden iniciar una amplia gama de funciones telefónicas directamente desde el escritorio y configurar pantallas de acción personalizadas para agilizar las funciones de uso frecuente.**

La gestión de las llamadas es más eficaz gracias a la información anticipada que proporcionan las ventanas emergentes, lo que mejora la percepción del cliente sobre el servicio prestado por la organización.

## Controles fáciles de usar

Todas las funciones telefónicas estándar, como marcar, responder o transferir, además de opciones más complejas como el aparcamiento y desvío de llamadas y no molestar están disponibles simplemente haciendo clic en el botón correspondiente del menú del escritorio. Esto no sólo ahorra mucho tiempo en la gestión de las llamadas, sino



que también hace que las funciones más sofisticadas estén inmediatamente disponibles para todo el personal sin necesidad de formación adicional.

MyCalls Desktop facilita a los usuarios la recopilación de sus propias agendas telefónicas e información de contacto junto con el acceso a una agenda telefónica del sistema mantenida por la organización. La marcación es tan simple como hacer clic en el número correspondiente, lo que hace que el contacto con el cliente sea más rápido y cómodo.

- > **Presencia** – Ofrece un vistazo general de la disponibilidad y actividad de estado de su colega. La integración con Microsoft Outlook recoge las citas del calendario automáticamente.
- > **MI (Mensajería Instantánea)** – Aplicación integrada que ayuda a los usuarios a comunicarse mucho más rápido que por correo electrónico, la mensajería instantánea es especialmente útil para las solicitudes urgentes, incluso cuando los usuarios están en una llamada. Los mensajes instantáneos pueden ser privados o en grupo, y el historial de mensajes instantáneos se puede registrar.

## Mayor flexibilidad

MyCalls Desktop es compatible con hot-desking, lo que significa que los usuarios pueden conectarse a la aplicación desde otras extensiones o ubicaciones y seguir disfrutando de un acceso completo a las libretas de direcciones personales y a las vistas de acciones con ventanas emergentes procedentes de sus bases de datos elegidos.

Dado que MyCalls Desktop puede ejecutarse dentro de **MyCalls Call Manager** (y otras aplicaciones de MyCalls), significa que funciones como las vistas de estado en tiempo real de la actividad de las extensiones puede funcionar también como un conmutador, lo que ayuda a reducir los costos operativos.



Esto significa que todos los miembros de la organización tienen acceso a los datos más recientes y precisos de los clientes.

## Ahorro significativo de tiempo

**Mercado libre** ofrece la posibilidad de resaltar y hacer clic en un número en cualquier aplicación, como un navegador web o la lista de llamadas perdidas generada por MyCalls, lo que permite ahorrar tiempo y reducir la incidencia y el costo de las llamadas erróneas.

La posibilidad de crear hasta 10 pantallas de usuario personalizadas, cada una de ellas con hasta 100 botones programables individualmente, significa que las funciones como la marcación rápida y las transferencias de llamadas o el acceso a los datos de las aplicaciones más usadas pueden realizarse en una fracción de tiempo.

## Mejora del servicio al cliente

**Las ventanas emergentes** muestran quien está al teléfono antes de que se conteste la llamada, lo que proporciona unos valiosos segundos adicionales para preparar la llamada y planificar un saludo adecuado. Además la pantalla emergente proporciona un enlace al registro completo del cliente en una base de datos específica que permite gestionar la transacción del cliente de forma rápida y eficaz. Los mensajes en pantalla también pueden transferirse con la llamada, ofreciendo la misma funcionalidad al siguiente gestor.

MyCalls Desktop está diseñado para soportar una gama de **bases de datos de CRM y cuentas populares**. Entre ellas se encuentran Outlook; Salesforce; ACT!; Goldmine; Maximizer; Sage Line 50 y Microsoft CRM 4. También hay scripts personalizados disponibles para las organizaciones que deseen acceder a registros de bases de datos personalizadas.

## Aumentar la productividad individual

**El panel de control de llamadas** en el escritorio puede mostrar todo tipo de información, desde estadísticas básicas sobre el número de llamadas entrantes y salientes atendidas hasta el número de llamadas perdidas que no han sido devueltas. Como las llamadas no devueltas se registran y enumeran, los usuarios pueden responder de forma rápida y sencilla para minimizar el riesgo de pérdida de negocio o de un cliente insatisfecho.

Lo mismo ocurre con la **Agenda Telefónica Personal**, en la que los usuarios pueden listar y acceder a sus propios contactos en pantalla. Si es necesario, MyCalls Desktop también puede buscar en las guías telefónicas personales para obtener un registro de llamadas.

La función de **Estado de la Extensión** funciona como un campo de lámpara ocupado, lo que le permite ver toda la actividad de la extensión, incluidas las llamadas entrantes, las llamadas salientes y las extensiones que suenan. Con un sólo clic puede marcar una extensión, atender una llamada, transferir una llamada, establecer una devolución de llamada y llevar a un llamante a un puente de conferencia.

NEC y el logo de NEC son marcas comerciales o marcas registradas de NEC Corporation que pueden estar registradas en Japón y en otras jurisdicciones. Todas las marcas comerciales identificadas con © o TM son marcas registradas de sus respectivos propietarios. Los modelos pueden variar para cada país y debido a las mejoras continuas, esta especificación está sujeta a cambios sin previo aviso. Consulte a su representante local de NEC para obtener más detalles.

**Americas (U.S., Canada)**  
NEC Corporation of America  
[www.necam.com](http://www.necam.com)

**Latin America NEC**  
Latin America  
[www.necam.com/latam](http://www.necam.com/latam)

Para más información, contacte a NEC Corporation of America o: