



# DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

## OMNICHANNEL CONTACT CENTER



# MITROL

## DESCRIPCIÓN FUNCIONAL



Contenido	Pág.
<b>Introducción</b>	3
Componentes del sistema	3
<b>Aplicaciones de usuario:</b>	
Administrador	4
Supervisor	5
Agente	6
<b>Aplicaciones de Gestión:</b>	
Calidad, Grabador	7
Reportes, Wallboard	7
<b>Aplicaciones de Diseño:</b>	
Interaction Studio, Diseñador de Formularios	8
<b>Features</b>	
Omnichannel Contact Center	9
IVR & IMR, ChatBots, Click to call, SMS	9
Facebook, Twitter, Videochat, WhatsApp	10
ACD, Administrador, Agente	11
Supervisor	12
Grabación, Calidad	13
Reportes, Wallboard	14
Interaction Studio, Diseñador de Formularios, Marcador	15



## Introducción

La plataforma Omnichannel Enterprise 6.4 desarrollada por Mitrol permite la gestión de todas las interacciones que suceden dentro del Contact Center y facilita la integración a los sistemas Core de la compañía.

La arquitectura de la plataforma tiene dos capas: La capa superior es a nivel Contact Center, con un conjunto de facilidades del tipo all in one y desarrollada para resolver nativamente la necesidades de comunicación omnicanal y multipropósito, todo ello sin necesidad de integrar tecnologías de terceros, con un completo seguimiento de KPI y facilidades avanzadas de explotación de grabaciones.

La segunda capa incluye un conjunto de herramientas de diseño e integración orientada a implementar workflows que optimicen el rendimiento del contact center en forma rápida y amigable.

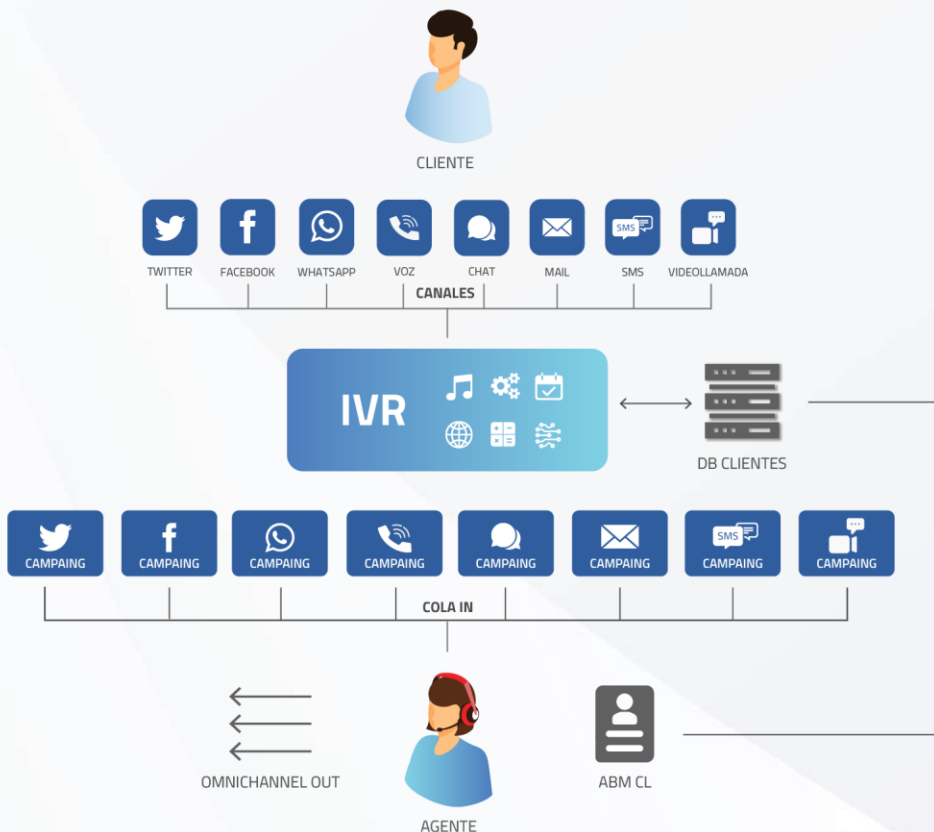
La suma de estas dos capas determinan los componentes del sistema ofrecido por Mitrol.

## Componentes del Sistema

**Aplicaciones de usuario :** Administrador | Supervisor | Agente | Calidad | Grabador

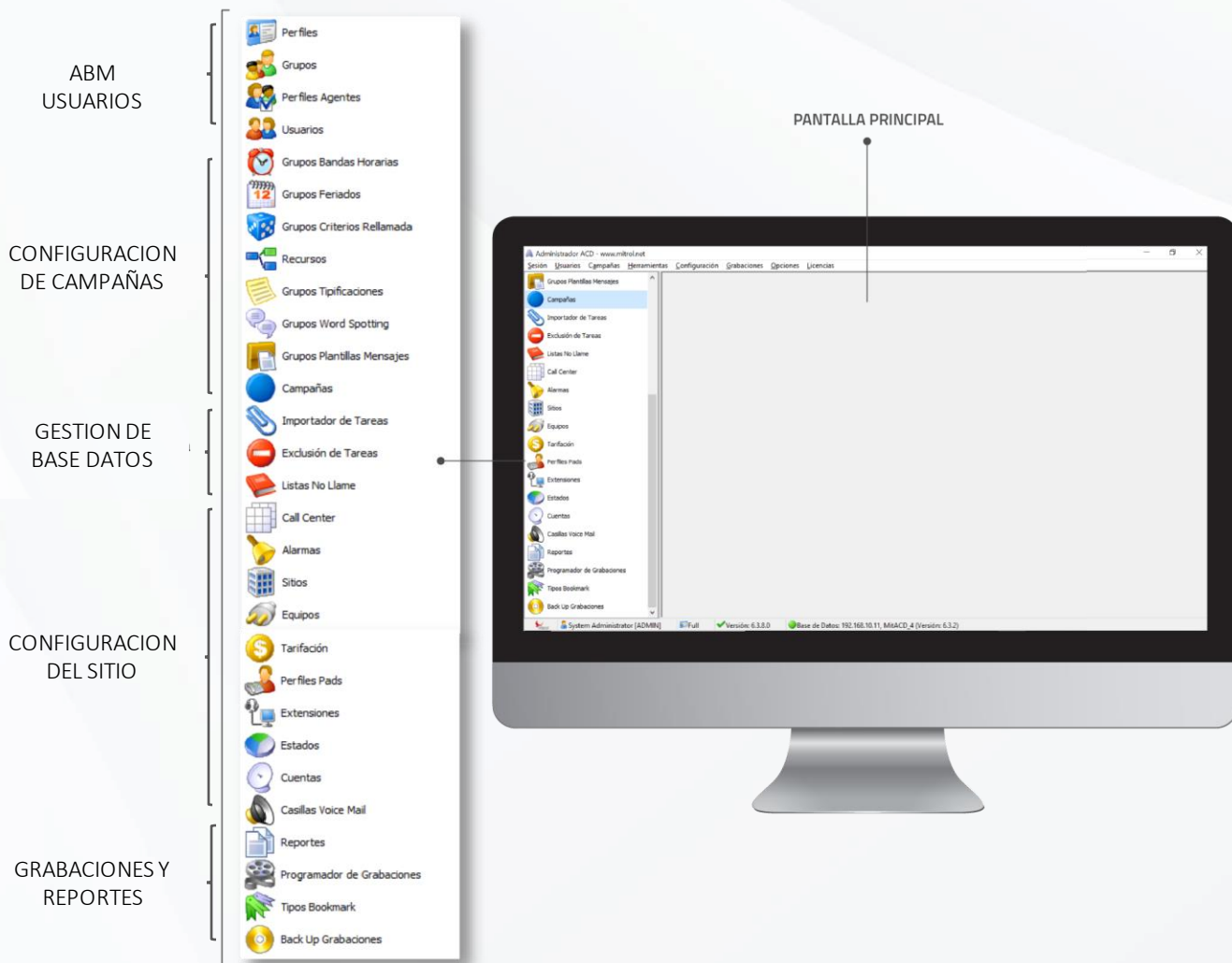
**Aplicaciones de diseño:** Diseñador de Formularios | Editor de interacciones

**Módulos:** IVR & IMR | Automatic Call distribution | Marcador | Reportes | Canales Digitales



# ADMINISTRADOR ACD

## APLICACIONES DE USUARIO



## ADMINISTRADOR

Es la aplicación que permite gestionar todas las variables de la plataforma. Intuitiva y de fácil implementación, posibilita brindar acceso según perfiles de usuario, crear campañas, administrar bases de dato, configurar reglas de negocio, y acceder a reportes y grabaciones.

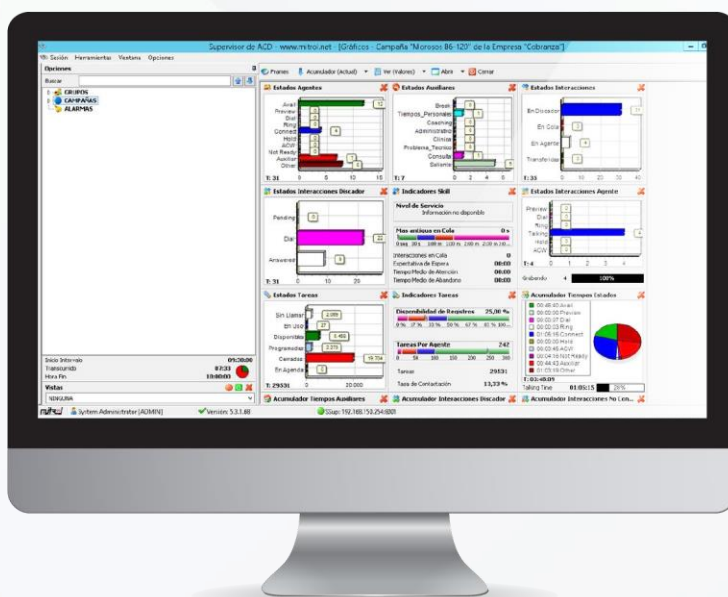
# SUPERVISOR ACD

## APLICACIONES DE USUARIO



## SUPERVISOR

Integrado con un módulo de alarmas que alertan al supervisor cuando una variable excede los rangos predeterminados, es la herramienta ideal para gestionar eficientemente grandes volúmenes de interacciones, campañas simultáneas y múltiples grupos de agentes



- Proporciona información en tiempo real sobre el desempeño operativo del centro de contacto
- Los parámetros a analizar, los umbrales, y las acciones se configuran fácilmente mediante una interfaz gráfica.
- Monitorea y revisa las variables claves.
- Evalúa e identifica, de acuerdo a los parámetros configurados, condiciones críticas que requieran una rápida acción.
- Permite establecer alertas de umbral de servicios.
- Las alarmas son enviadas a los supervisores y administradores por diferentes medios de comunicación programables.
- Desde el Supervisor se visualiza el estado y se atiende las alarmas y sus instancias.

# AGENTE OMNICANAL

## APLICACIONES DE USUARIO



The screenshot displays a user interface for an omnichannel agent. At the top, there are six circular icons representing actions: Responder, Responder a todos, Reenviar, Transferir Interacción, Archivar Interacción, and Agregar Bookmark. To the right of these icons is a digital clock showing '0:12' and the text 'Contador de Interacción'. Below the icons are two red buttons: 'Grabar' and 'No Grabar', with the label 'Grabar / No Grabar' underneath. The main interface is divided into three sections: a left sidebar, a central content area, and a right sidebar. The left sidebar is titled 'Tipos de contacto disponible' and lists various communication channels like Llamar, Chatear, Mail, Messenger, WhatsApp, Twitter, SMS, Mensaje Interno, Mensajes, Pendientes, Historial, and Estadísticas. Below this is a section for 'Utilitarios'. The central content area shows an email interaction with a preview, details (To, From, CC, Subject), and the body text. At the bottom of this area is a search bar for 'ID CRM' and a 'Finalizar' button. The right sidebar is titled 'Historial' and shows a list of previous interactions with details like contact name, email, and date. A label 'Tipificación de la interacción' points to the 'Resultado' field in the central area, which currently shows 'No seleccionado'.

### Trabajo Remoto

Aplicación web que permite a los agentes trabajar desde cualquier locación

### Front-end Integrado

Todos los canales de contacto son gestionados desde la misma aplicación

### Historial de Contacto

Todas interacciones quedan registradas en el historial y pueden transferirse entre operadores



## Licencias de Usuario | Contact Center

Mitrol ha diseñado un conjunto de aplicaciones orientadas a cada perfil de usuario. Nuestras aplicaciones se caracterizan por ser amigables y ofrecer una experiencia omnicanal a todos los colaboradores que utilizan el sistema.

### Reportes

#### Web Application

Reportes: informes históricos de resultados segmentados por Campañas, Agentes, Notificaciones, Alertas y más, que permiten aplicar decisiones estratégicas de negocio.



### Wallboard

#### Web Application

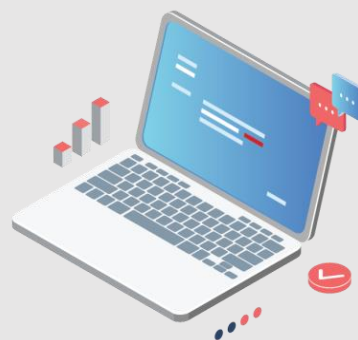
Poderosa herramienta de comunicación visual que proyecta información del rendimiento del Contact Center en tiempo real.

### Calidad y Grabación

#### Desktop Application

Calidad: Facilita la monitorización y gestión de la performance de los agentes, permite aplicar coaching en tiempo real y mejorar la calidad de atención.

Grabación de Audio Pantalla y Texto



# APLICACIONES

## HERRAMIENTAS DE DISEÑO Y SETUP



Las aplicaciones de diseño están orientadas a facilitar la construcción de IVR transaccionales, formularios de gestión e integración a sistemas externos



### Self Service

Diseño IVR|IMR transaccionales



### WebForms

Diseño Script de agente facilmente



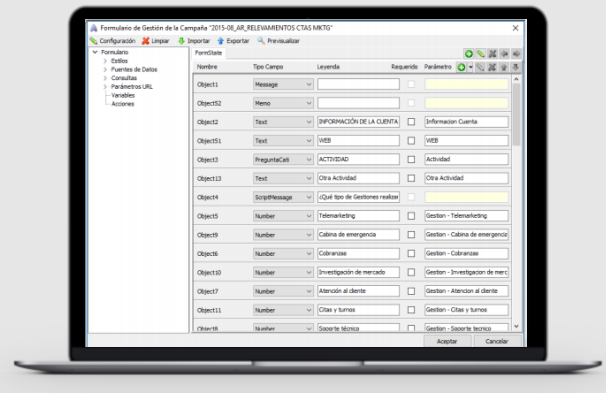
### Customer Survey

Diseño encuestas facilmente.

## Diseñador de Formularios

El diseñador de formularios permite crear "objetos" para presentar un script y capturar datos en una interacción.

Es un framework Low-code para desarrollo de formularios web que integra diferentes componentes (bookmarks, tipificaciones, parámetros, etc) del Centro de Contacto.



## Interaction Studio Designer

Es un framework de desarrollo de tipo drag and drop basada en una interfaz abierta Web.

Permite configurar estrategias de atención (IVR – IMR) y ruteo de interacciones en un entorno omnicanal con iconos intuitivos que simplifican el diseño de las mismas.

También permite la integración con servicios externos y motores de Inteligencia Artificial.



# FEATURES



Aplicación	Funciones Principales	Web RTC	Voz	Facebook Messenger	Twitter	WhatsApp	Chat	SMS	Email	
IVR & IMR	Interfaz gráfica para modificación de diagramas de atención	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
	Integra la mensajería como canal de contacto	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
	Posibilidad de autenticar al usuario por "dominio" o dato de cliente	SI	SI	SI	SI	SI	SI		SI	
	Permite cambios de audio y/o mensajes (texto) de bienvenida en caliente	SI	SI	SI	SI	SI	SI		SI	
	Integración en línea con otras plataformas (Web Services)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
	Se puede operar con black list y restringir interacciones maliciosas	-	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
	Workflow según banda horaria y fecha	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
	Sistema de FAQ con respuestas automáticas basada en keywords o DTMF	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
	Cuenta con un indicador de espera para el cliente	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
	Prioridad de atención por relevancia y generación de alertas configurables	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
	Ruteo basado en keywords del mensaje para asignación por skill	SI	-	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	Asignación de la interacción al agente con contexto y datos	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	Integración con sistema de pago para autogestión	SI	SI	-	-	-	-	-	-	-
	Inicio de interacción por un canal y desborde en un canal diferente	-	-	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	Virtual hold (o callback)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	Asignación de la interacción al BOT	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
ASR & TTS	Reproducción fluida de voces a partir de un texto	-	SI	-	-	-	-	-	-	
	Permite modificar la velocidad de la voz, el timbre y el tono	-	SI	-	-	-	-	-	-	
CHATBOT	Chatbot basado en IA	-	-	SI	SI	SI	SI	-	-	
	Posibilidad de entrenar en forma supervisada un chatbot	-	-	SI	SI	SI	SI	-	-	
	Posibilidad de transferencias entre chatbot y agente	-	-	SI	SI	SI	SI	-	-	
	Posibilidad de consultas a sistemas externos	-	-	SI	SI	SI	SI	-	-	
	Text to Speech y Speech to Text Español   VoiceBot	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Capacidad de personalizar la interfaz de usuario	-	-	SI	SI	SI	SI	-	-	
CLICK TO CALL	Diseño personalizable. El botón permite una gran variedad de colores y formas. La plantilla de formulario web de click-to-call es adaptable a la imagen corporativa.									
	Los clientes pueden solicitar devoluciones de llamadas inmediatas o planificadas, Activa la función de click-to-call en páginas web específicas o en el sitio completo.									
	Captura de datos del usuario que se reenvían al agente, Permite enrutar a los skill de acuerdo a los requerimientos del cliente.									
	Tiene la capacidad de configurar flexiblemente de acuerdo a las necesidades del negocio. Ej.: Activar el botón de devolución de llamada automático solo cuando haya agentes conectados en cierto skill, o activar el chat proactivo.									
	Presenta soporte de devolución de llamada programada inmediato y permite encuestas post-trabajo									
SMS	Permite a los líderes del equipo revisar SMS saliente antes de enviarlos.									
	El agente puede cambiar de forma fácil entre sms y teléfono durante la interacción									
	Permite configurar plantillas predefinidas para las respuestas automáticas.									
	Envíos programables según eventos de la operación.									
	Permite consultar el historial del mensaje completo									

# FEATURES



Aplicación	Funciones Principales	Incluido
FACEBOOK	Integración con la cuenta corporativa de la empresa.	SI
	Distribuye los mensajes al recurso apropiado por campañas.	SI
	Recibe Información del Perfil: Nombre.	SI
	Puede enviar y recibir mensajes privados	SI
	Puede Publicar, responder y comentar respuestas (mensajes públicos).	SI
TWITTER	Integración con la cuenta corporativa de la empresa.	SI
	Interacción uno a uno restringida a Mensajes Directos (DM@).	SI
	Permite aplicar filtros de búsqueda por palabras claves definibles o hashtag #.	SI
	Asignación dinámica de las conversaciones según skill de atención	SI
	Recibe información del Perfil: Nombre, avatar	SI
	Puede publicar en el timeline con un tweet espontáneo.	SI
	Puede responder un tweet, una mención @	SI
VIDEOCHAT	Vídeo en tiempo real de 640 x 480 pixels.	SI
	Audio simultáneo bidireccional.	SI
	Chat simultáneo.	SI
	Permite intercambio de archivos.	SI
	Menú inicial para poder derivar la interacción al sector adecuado y entregando el contexto al agente (por ejemplo, el identificador del paciente, nombre, etc.).	SI
	Puede realizarse un flujo de gestión de la interacción para que solamente bajo determinadas condiciones se derive a una persona (IVR).	SI
	Pueden asociarse formularios de carga de datos (definibles de acuerdo con el tipo de gestión: primer llamado, etc.) para documentar la interacción.	SI
	Cola universal integrada con posibilidad de interacciones simultáneas (pero solamente una de video a la vez).	SI
	Distribución de videochats por diferentes criterios (round robin, mayor tiempo en avail, etc.).	SI
	Tipificación de la interacción (resultados de gestión).	SI
	Horarios y fechas para transferir las interacciones. Asignación de bandas horarias.	SI
Reportes integrados como las demás interacciones de la plataforma.	SI	
WHATSAPP	Conexión con la cuenta corporativa a través de API oficial de WhatsApp Business	SI
	Intercambio de mensaje de texto, archivos PNG, JPG, MP4	SI
	Respuesta automática a los mensajes entrantes del usuario final	SI
	Integración con formularios web y scripts, datos, sistemas y procesos de negocio	SI
	Plantillas/mensajes enlatados para insertar en las conversaciones	SI
	Configuración de canales y cuentas asociadas.	SI
	Administración de de mensajes pre-definidos (canned-messages y autorespuestas)	SI
	Administración de mensajes automáticos (de bienvenida, de espera, de finalización, entre otros)	SI
	Reportes con información detallada y estadística. Envíos programados de reportes por mail y/o vía FTP con interacciones asociadas adjuntas	SI

# FEATURES



Aplicación	Funciones Principales	Incluido
<b>AUTOMATIC CALL DISTRIBUTOR</b>	Distribuye en forma automática todas las interacciones a través de una cola universal.	SI
	Ejecuta estrategias de ruteo teniendo en cuenta el medio por el que viene la interacción para la selección del agente más calificado	SI
	Dispone de la facilidad de call back que anuncia al cliente del tiempo de espera, con opción de seleccionar quedar en espera o que le sea devuelta la llamada	SI
	Manejo de prioridades de enrutamiento de acuerdo con:	
	una posición o agente	SI
	una cola local, o a más de una cola	SI
	una cola con prioridad de llamadas	SI
	una cola con desborde o a más de una cola con desborde	SI
	una cola o grupo asignada para ruteo por habilidad	SI
	una cola de ruteo basada por keywords (canales digitales)	SI
una cola por centro de contacto o costo para operaciones multisite. Anuncios de demora en línea y tiempo de espera	SI	
<b>ADMINISTRADOR</b>	Gestión de los Usuarios   Permite el alta baja y modificación de usuarios, grupos, permisos	SI
	Gestión de Campañas   Permite definir horarios, criterios de rellamada, tipificaciones y las reglas de la campaña	SI
	Gestión de Herramientas   Permite importar y gestionar tareas, listas no llame, configuración alarmas	SI
	Gestión de Configuración   Permite configurar sitios, equipos, extensiones, recursos multimedia y telefónicos	SI
	Gestión de Reportes   Permite configurar reportes	SI
	Gestión de la Grabación   Permite definir los planes de grabación, los Bookmarks y el Backup de Grabaciones	SI
	Gestión de Formularios   Permite editar formularios web para cada campaña	SI
<b>AGENTE</b>	Available desktop & web	SI
	Recibe interacciones provenientes de los canales Voz, Email, Chat, SMS, Facebook, Twitter, WhatsApp, Videollamada en un mismo front-end	SI
	Permite gestionar interacciones simultáneas	SI
	Se puede integrar con CRMs	SI
	Permite setear el estado del agente: Avail, Auxiliar, Coaching, After Call Work	SI
	Permite atender llamados, dejar en espera, transferir o activar modo conferencia	SI
	Posee Chat interno para comunicarse con el supervisor asignado	SI
	Puede agendar contactos	SI
	Puede visualizar lista de contactos	SI
	Puede ver las estadísticas de la gestión en curso	SI
	Permite tipificar las interacciones gestionadas	SI
	Permite recoger una conversación que haya empezado en un chat, y conocer el historial de dicha conversación	SI
	Permite que los scripts de agente se inicien automáticamente cuando el agente recibe una llamada	SI
	Permite generar alertas para que el agente pueda terminar el trabajo fuera de línea ACW	SI
Le permite al agente administrar las conferencias de llamadas agregando y eliminando interlocutores	SI	
Permite habilitar pop up de acuerdo a las tipologías de llamadas	SI	

# FEATURES



Aplicación	Funciones Principales	Incluido	
SUPERVISOR	Proporciona una supervisión de las métricas estándar del contact center en el tiempo real, como: AHT, SL, etc	SI	
	Alerta al Supervisor sobre la ausencia de un Agente en su posición	SI	
	Dispone de supervisión por tablas configurables en modo ranking	SI	
	Tiene la capacidad de monitorear colas y escuchar colas específicas en vivo	SI	
	Tiene la capacidad de cambiar el status del agente y ver el tiempo invertido en cada estado	SI	
	Permite supervisar la pantalla del agente y escuchar su llamada	SI	
	Permite coaching en modo whispering o chat con el agente	SI	
	Permite establecer conferencias o capturar la interacción de un cliente	SI	
	Permite insertar un comentario (bookmark)	SI	
	Permite configurar alertas sobre datos de campañas o agentes	SI	
	Permite desconectar remotamente a los agentes	SI	
	Permite establecer alertas de umbral de servicios	SI	
	<b>Monitorea el desempeño del agente para según:</b>		
	Nivel de Servicio tiempo de conversación, tiempo no listo, tiempo de registro, etc	SI	
	Eficiencia	SI	
	El estado de los Agentes	SI	
	El estado de las Campañas/Servicios	SI	
	El estado de Lotes de Tareas	SI	
	El estado de las Alarmas y Alertas	SI	
	Altas tasas de Abandono	SI	
	Bajo Nivel de Servicio	SI	
	<b>Formas de Monitorear</b>	SI	
	Gráficos de la actividad de objetos	SI	
	Históricos de la actividad de objetos	SI	
	Comparador de objetos mediante gráficos	SI	
	Comparador de los objetos referidos al histórico	SI	
	Listado de objetos y de su actividad	SI	
	<b>Acciones Disponibles</b>	SI	
	Monitoreo silencioso (intrusión) en la comunicación de un Agente y Cliente	SI	
	Monitoreo en conferencia (inclusión) de la comunicación de un Agente y Cliente	SI	
Inserción de un comentario (Bookmarks)	SI		
Chat privado entre el Supervisor y el Agente (coaching o conferencia)	SI		

# FEATURES



Aplicación	Funciones Principales	Incluido
<b>GRABACIÓN</b>	Grabación de audio y texto	SI
	Grabación On –Demand a criterio del agente, supervisor o administrador, por disparo desde una aplicación externa	SI
	Análisis de audio: con los controles del Reproductor se podrá hacer avance rápido, colocar marcas, visualizar las marcas que dejó el Agente (en color amarillo) o el Supervisor (en color rojo) cuando se tomó el registro, pausar o detener la reproducción	SI
	Construye cronogramas de grabación flexibles en base a eventos telefónicos – fecha, hora, ani, dnis, por tiempo	SI
	Planifica la ejecución de las grabaciones por Campaña /Skills/Cola, por grupo de agentes y/o agentes	SI
	Gestión de la Grabación   Permite definir los planes de grabación, los Bookmarks y el Backup de Grabaciones	SI
	Permite acelerar la reproducción de un registro sin distorsionar ni perder la identificación del habitante ni de la imagen	SI
	Configuración de plantillas de búsqueda para asignar tareas a los auditores, integración con CRM	SI
	Back up selectivo de grabaciones por parámetros de la interacción	SI
	Renombrador de interacciones definible	SI
	Almacenamiento en formato propietario con una compresión superior a MP3 para optimizar storage	SI
	Grabación en calidad stereo; lo que permite almacenar la voz de cliente por separado para una explotación avanzada de voz	SI
<b>CALIDAD</b>	Se integra con el módulo “recorder” para evaluar las grabaciones seleccionadas	SI
	Utiliza Plantillas flexibles de evaluación, clonables para reducir el tiempo de creación	SI
	El diseño de plantillas cuenta con múltiples criterios y tipos de preguntas	SI
	Pregunta pasa / no pasa	SI
	Preguntas de puntuación (scoring)	SI
	Errores críticos	SI
	Preguntas de texto abierto para comentarios	SI
	Bloques de preguntas con peso (%) del total evaluado	SI
	Navegación rápida y dinámica entre plantillas para evaluar agentes	SI
	Calificación consistente y objetiva de la performance del Agente	SI
	Calibración entre Supervisores - Evaluadores	SI
	Acceso y distribución de un conjunto estándar y personalizado de reportes	SI
	<b>Fechas, para elegir por intervalos, por fecha y hora y duración</b>	SI
	<b>Calificación consistente y objetiva de la Empresa, Campaña, Grupo de Agentes y Agentes</b>	SI
	<b>Duración (mínima o máxima)</b>	SI
	<b>Número de Línea del Cliente (ANI)</b>	SI
	<b>Número de Trámite CRM</b>	SI
	<b>Resultado de Tipificación</b>	SI
<b>Extensión del Agente</b>	SI	

# FEATURES



Aplicación	Funciones Principales	Incluido
REPORTES	Available desktop y web	SI
	Ofrece múltiples tipos de permisos para usuarios autorizados (segurizado)	SI
	Permite conocer el ingreso de usuarios, las aplicaciones que utilizaron los cambios de configuración	SI
	Permite conocer métricas sobre los contactos recibidos, atendidos y abandonados	SI
	Permite conocer estadísticas de gestión del agente y su disponibilidad	SI
	Permite obtener información de todos los llamados que pasaron por el IVR	SI
	Permite obtener el detalle de consumo telefónico por extensiones, centro de costos y campaña	SI
	Permite la creación y edición de plantillas, tableros de a bordo y reportes personalizados	SI
	La aplicación web de reportes incluye más de 100 plantillas predefinidas	SI
	Ofrece múltiples tableros por usuario	SI
	Permite crear informes predefinidos de todos los canales	SI
	Presenta soporte para informes personalizados	SI
	Está optimizado para pantallas de video	SI
	Ofrece múltiples tipos de permisos para usuarios autorizados	SI
	Presenta vistas unificadas para canales de chat de voz, correo electrónico y Web	SI
	Permite la exportación de datos en Excel o PDF	SI
	Permite el envío de reportes por email	SI
Los datos almacenados pueden ser explotados en herramientas de BI mediante un end point a nuestra BBDD	SI	
Realiza el almacenamiento histórico de todas las variables	SI	
Se ofrece un conector a Excel para automatizar el imput de datos	SI	
WALLBOARD	Aplicación web para monitores de pared	SI
	Textos fijos con colores y tamaños definibles	SI
	Modalidad semáforo por umbrales de tiempo	SI
	Actualización de datos menor a 6 segundos	SI
	Métricas disponibles	SI
	Average Speed of Answer (ASA)	SI
	Número de llamadas aceptadas	SI
	Número de llamadas atendidas	SI
	Número de llamadas abandonadas	SI
	Tiempo promedio de conversación	SI
	Llamadas en cola	SI
	Tasa de ocupación	SI
Login de Agentes	SI	
Nivel de servicio	SI	

# FEATURES



Aplicación	Funciones Principales	Incluido
INTERACCIÓN STUDIO	Permite definir estrategias de ruteo para la selección del agente más calificado	SI
	Permite definir estrategia de contacto por perfil de agente (skill)	SI
	Permite definir estrategia para segmentación de clientes	SI
	Permite definir una estrategia de ruteo por palabras claves en el mensaje	SI
	Permite definir una estrategia por canal de contacto.	SI
	Diseño de estrategias de ruteo de acuerdo a las necesidades:	SI
	Ruteo por perfil de agente (skill).	SI
	Ruteo a un agente específico	SI
	Ruteo por ANI u origen del llamante.	SI
	Priorización de las llamadas.	SI
	Ruteo por la cantidad de llamadas en la cola.	SI
	Ruteo por Tiempo de espera en cola.	SI
	Ruteo por esquema horario (hora, día de la semana, feriados, etc.)	SI
DISEÑADOR DE FORMULARIOS	Unifica las aplicaciones con las que debe interactuar el agente.	SI
	Integra funciones de "tipificación" "Bookmarks" y datos de contexto obtenidos de los parámetros de entrada y los parámetros de campaña	SI
	Ofrece múltiples objetos de entrada, validación y de salida de los datos.	SI
	Los objetos pueden ser en HTML por lo cual permite personalizar el formulario con código.	SI
	Permite exportar e importar formularios ya creados para diferentes campañas.	SI
	Se integra con Web Services y BBDD.	SI
MARCADOR OUTBOUND	Marcador Operable en modo Preview, Progresivo, Predictivo, y de Potencia (sin agentes).	SI
	Análisis del Call Progress: Detecta y descarta los estados "No atiende", "Tono de ocupado", "Fuera de Servicio", "Fax ", "Contestador Automático", etc.	SI
	Tiempo de derivación a agente desde la detección de voz viva inferior a un segundo lo que reduce considerablemente la tasa de abandono.	SI
	Herramienta de Administración de Listas de Llamadas y Reglas de Marcação.	SI
	Soporta imput de archivos en formatos CSV, XLS, TXT. También access	SI
	Cada campaña puede tener mas de un lote de datos asignados y los mismos pueden tener distintas reglas de marcação y prioridad.	SI
	Potente herramientas de clustering para segmentar los datos de una base asignando distintas acciones y estrategias de contacto (segmentador).	SI
	Herramienta de Exportación / Importación de Tablas Automática.	SI
	Cumple con regulaciones DNC ("Lista No Llame") y listas Robinson.	SI
Maneja en forma simultánea campañas salientes, y salientes - entrantes (blending).	SI	



## Argentina

### BUENOS AIRES

Av. Francisco Beiró 2335 (C1419XHC)  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

☎ +54 (11) 4574 3131  
▪ [ventas@mitrol.net](mailto:ventas@mitrol.net)

## Colombia

### BOGOTÁ D.C.

Edificio Business Center Zona Franca  
Cr. 106 15A 25 Of 316 Bogotá D.C.

☎ +57 (1) 742 7913  
▪ [ventasco@mitrol.net](mailto:ventasco@mitrol.net)

## México

### CIUDAD DE MÉXICO

Amores N° 613, Piso 1, Del Valle  
(03100) Benito Juárez CDMX

☎ +52 (55) 1579 5344  
▪ [ventasmx@mitrol.net](mailto:ventasmx@mitrol.net)

## España

### MADRID

Calle Canal Suez N° 7,  
Planta 1, Puerta B  
(28042) Madrid

☎ +34 910768024  
▪ [sales.es@mitrol.net](mailto:sales.es@mitrol.net)

## Paraguay

### LUQUE

Calle Estados Unidos casi Campo Vía, a 7  
cuadras Avenida CAP Insfran, Casa (0985)  
247970, Ciudad de Luque, Asunción, Paraguay

☎ +54 (11) 6954-9787  
▪ [ventaspy@mitrol.net](mailto:ventaspy@mitrol.net)

## Brasil

### SAN PABLO

Rua Coronel José Eusébio,  
95 CS 13 Higienópolis, CP

▪ [sales.br@mitrol.net](mailto:sales.br@mitrol.net)