eTradie

CRM Y CENTRO DE CONTACTO ETRADIE® SUITE



¡más eficiente, más rentable!®

Cada llamada, conectada con su cliente

Telefonía en el navegador, escritorio del agente, CRM y atención por WhatsApp, SMS y correo en una sola plataforma, con el historial del cliente a la vista de quien atiende.

Ventas consultivas | Atención a clientes | Soporte técnico | Mesas de servicio | Cobranza | Distribuidores | Empresas de servicios

EL RETO DE LA ATENCIÓN

Que ninguna llamada se quede sin seguimiento

Cuando las llamadas salen de celulares personales y el contexto del cliente vive en hojas, correos y chats sueltos, nadie sabe qué se prometió ni quién debe retomar el caso. Estos son los problemas que eTradie® ayuda a resolver:

Llamadas sin registro
No queda constancia de quién llamó, a qué número ni cómo terminó.

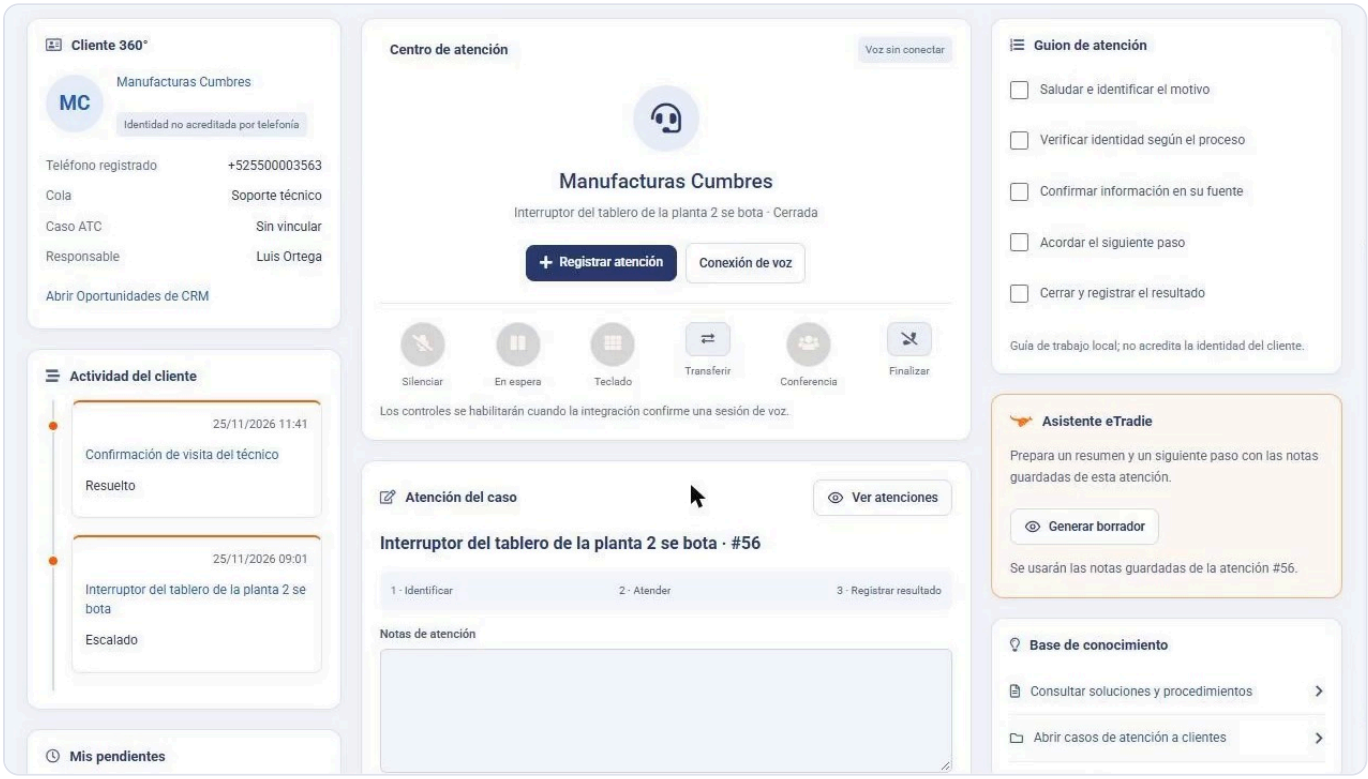
Contexto disperso
El agente atiende sin ver el historial ni los casos abiertos del cliente.

Devoluciones olvidadas
Las llamadas pendientes dependen de la memoria de cada persona.

Ventas sin siguiente paso
La conversación termina y la oportunidad no avanza.

Canales separados
WhatsApp, SMS y correo se atienden en herramientas distintas.

Supervisión a ciegas
No se ve la carga de cada cola ni el trabajo del equipo.



Mi centro de atención: cliente 360°, actividad del cliente, controles de llamada, guion, Asistente eTradie y base de conocimiento.

Un solo flujo, del contacto al resultado

1 **Contacto**
Llamada, WhatsApp, SMS o correo del cliente.

2 **Atención**
El agente ve al cliente, su historial y sus casos.

3 **Registro**
Notas, tipificación y cierre de la atención.

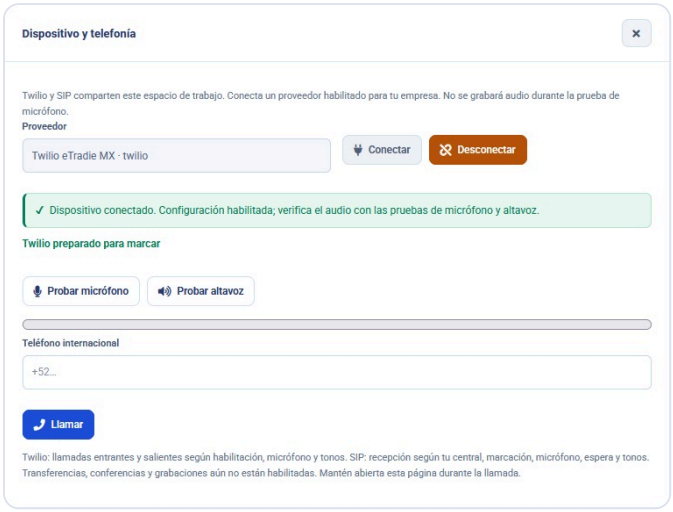
4 **Seguimiento**
Devolución programada u oportunidad en el CRM.

5 **Supervisión**
Colas, equipo y pendientes a la vista.

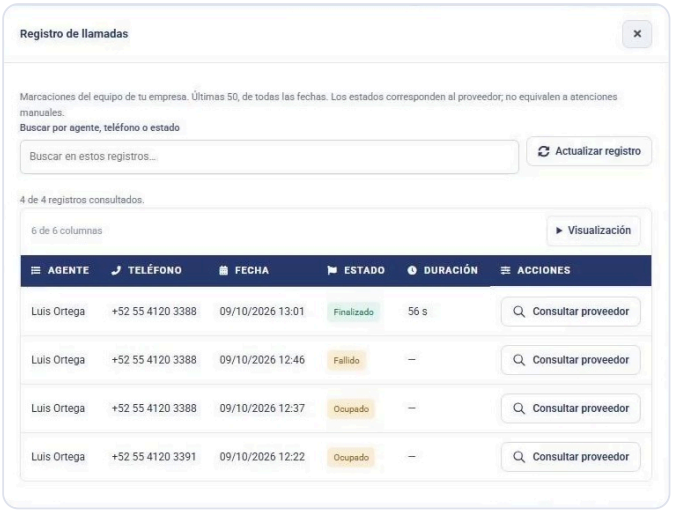
TELEFONÍA INTEGRADA

Llame y reciba llamadas desde eTradie®

El agente conecta su diadema en el navegador y marca desde la misma pantalla en la que consulta al cliente. Cada llamada queda en el registro del equipo con su estado y duración, sin depender de celulares personales.



Dispositivo y telefonía: proveedor conectado, pruebas de micrófono y altavoz, y marcación.



Registro de llamadas: agente, teléfono, fecha, estado y duración.

Llamadas desde el navegador

Entrantes y salientes con diadema, sin instalar un teléfono adicional.

Controles de llamada

Silenciar, teclado de tonos y finalizar; espera con centrales SIP.

Registro del equipo

Marcaciones con estado confirmado por el proveedor y su duración.

Acceso controlado

Sólo marcan los usuarios autorizados; las credenciales viven en el servidor.

La llamada sigue al agente

La conexión y la llamada activa se conservan al cambiar de módulo dentro de eTradie.

Destinos controlados

Prefijos permitidos por país para evitar marcaciones no autorizadas.

Use las líneas de su empresa

Twilio

Números y llamadas por Twilio, administrados desde eTradie para su empresa.

Central o proveedor SIP

Conecte la central telefónica o el proveedor de líneas que ya utiliza, mediante una integración SIP configurada para su empresa.

En desarrollo: transferencias, conferencias y grabación de llamadas. Durante la demostración revisamos el alcance disponible con su proveedor.

Así se conecta un agente

1. Proveedor habilitado
La empresa registra Twilio o su central SIP y define quién puede atender.

2. Diadema lista
El agente conecta su dispositivo y prueba micrófono y altavoz antes de atender.

3. Llamada registrada
Marca o recibe desde eTradie y la llamada queda en el registro del equipo.

CENTRO DE CONTACTO

El agente atiende con contexto; el supervisor ve la operación

Cliente 360°
Teléfono registrado, cola, caso de atención y responsable en una sola tarjeta.

Actividad del cliente
Atenciones anteriores con su fecha y resultado.

Guion de atención
Pasos para identificar el motivo, acordar el siguiente paso y cerrar.

Notas, tipificación y cierre
Cada atención queda registrada y vinculada al caso.

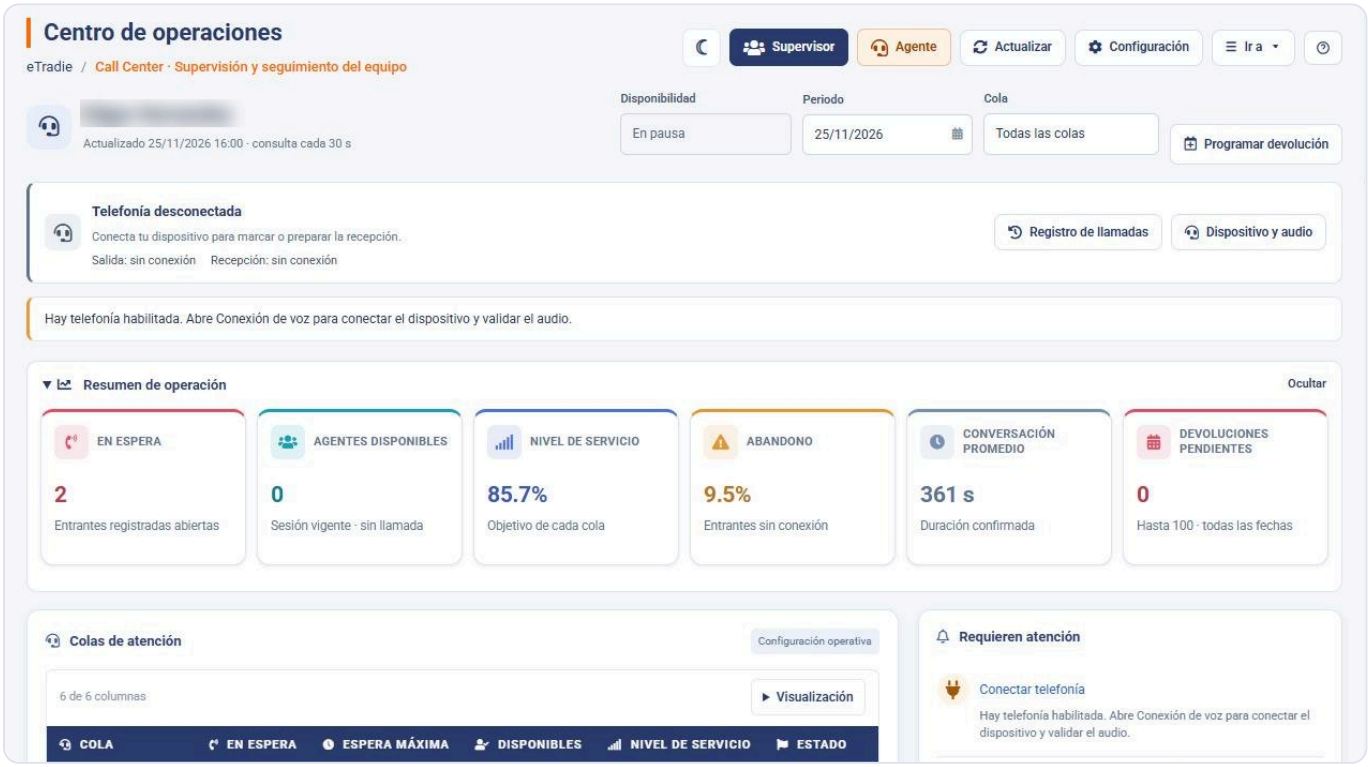
Devoluciones programadas
La llamada pendiente se vuelve una tarea con responsable y fecha.

Asistente eTradie
Borrador de resumen y siguiente paso a partir de las notas guardadas, para revisión del agente.



Del contacto a la venta, sin cambiar de sistema.
Desde la atención, el agente abre las oportunidades del cliente en el CRM y consulta la base de conocimiento de soluciones y procedimientos.

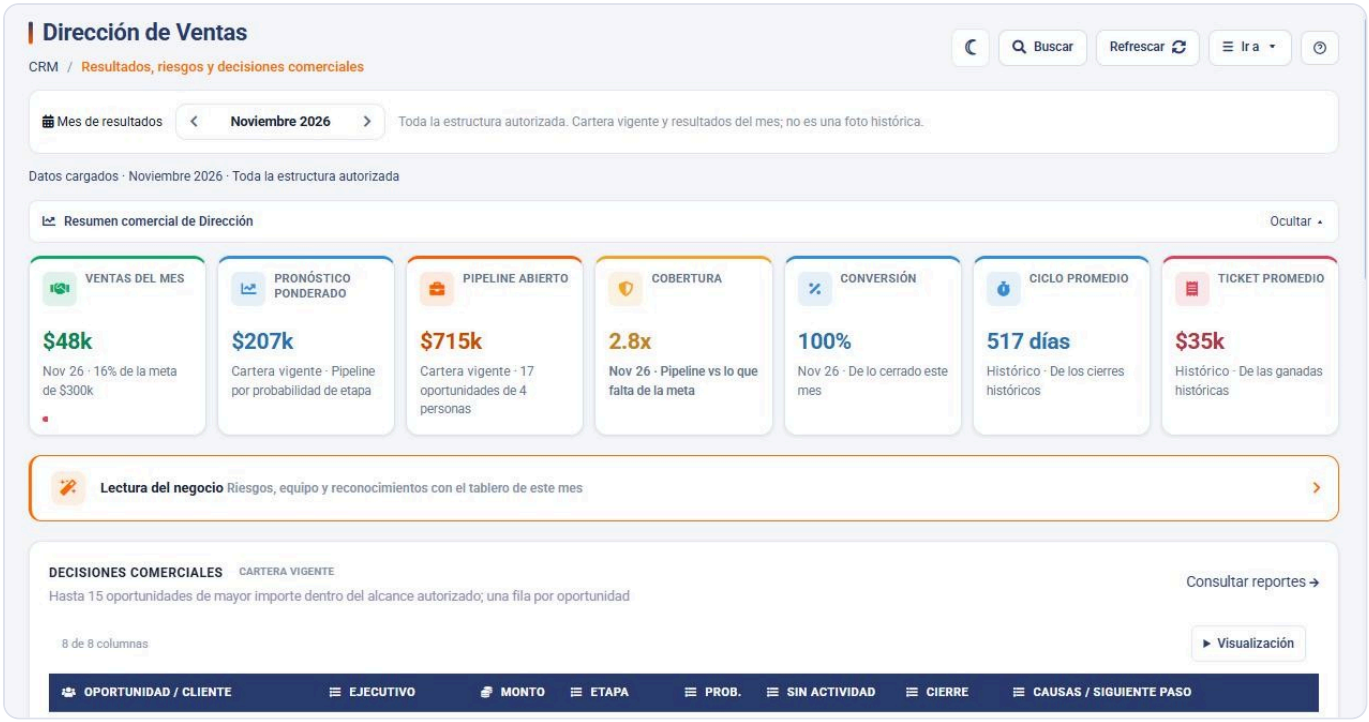
Centro de operaciones del supervisor



Supervisión: colas de atención, llamadas en espera, agentes disponibles, devoluciones pendientes y equipo de atención.

CRM

Cada oportunidad con un siguiente paso



Dirección de ventas: ventas del mes, pronóstico, pipeline, cobertura, conversión y decisiones comerciales.



Ficha de la oportunidad: contacto con acceso a llamada y WhatsApp, cotizaciones e historial.



Registrar seguimiento: etapa, comentarios y próxima actividad.

Prospectos y oportunidades

Quién atiende a cada cliente, en qué etapa va y cuándo retomar la conversación.

Vistas por rol

Vendedor, supervisor y dirección, cada uno con su tablero y sus permisos.

Cotizaciones por correo

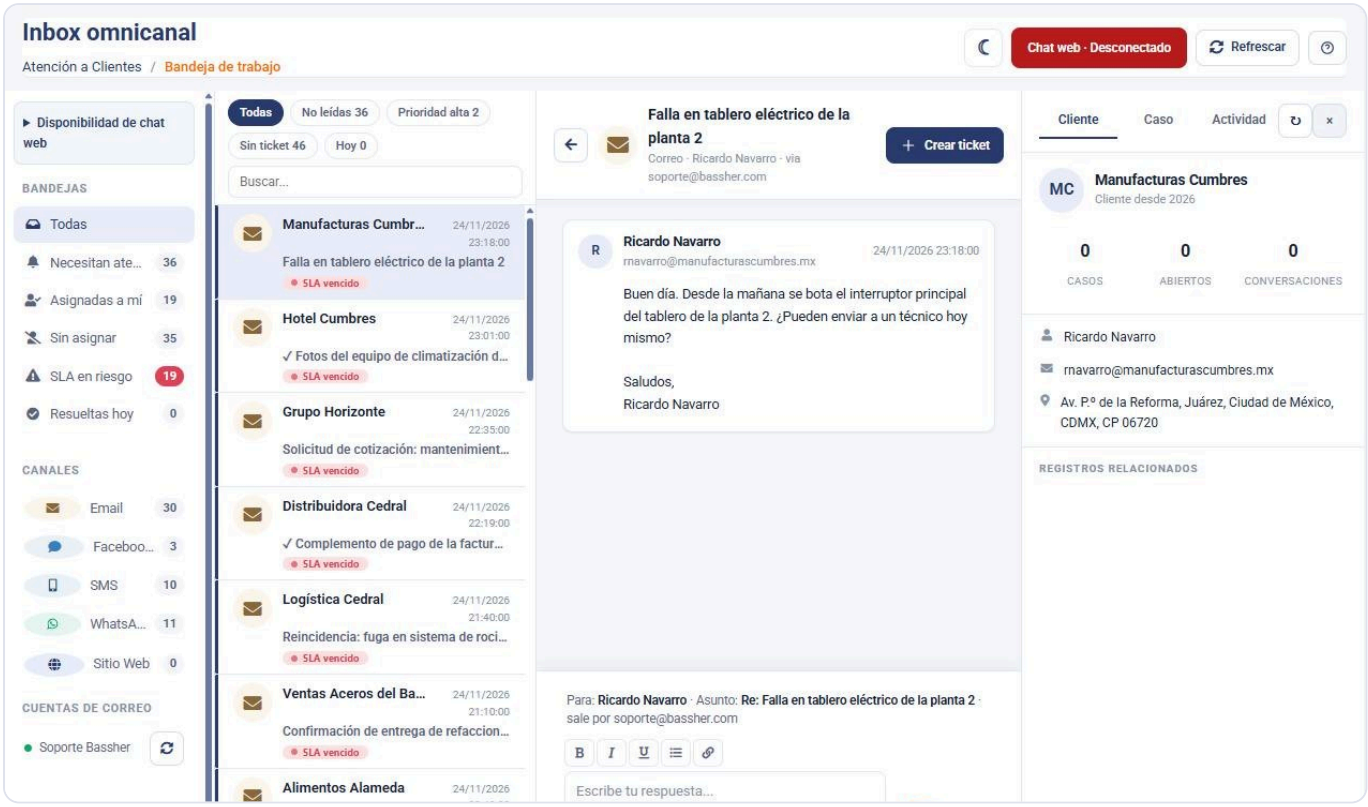
Del seguimiento a la cotización enviada al cliente.

Del prospecto al cliente

La conversión conserva el historial y los contactos.

ATENCIÓN OMNICANAL

Voz, mensajes y correo en el mismo expediente



Inbox omnicanal: bandejas, canales, casos con SLA, conversación y datos del cliente.

Voz

Llamadas desde el centro de contacto.

- Twilio o central SIP.
- Registro con estado y duración.
- Devoluciones programadas.

WhatsApp y SMS

Mensajes del cliente en la bandeja del equipo.

- Entrantes y respuestas.
- Respuestas predefinidas.
- Ticket ligado a la conversación.

Correo y chat

Cuentas de equipo y chat del sitio web.

- Hilos de correo en la bandeja.
- Asignación a agentes.
- Asociación con el cliente.

Una sola vista para cada rol

Agentes
Atienden llamadas y mensajes con el historial del cliente y su caso.

Vendedores
Retoman la conversación con el siguiente paso de cada oportunidad.

Supervisores y dirección
Ven colas, pendientes y avance comercial del equipo.

Módulos que forman la solución

Centro de contacto
Telefonía, agente y supervisión.

CRM
Prospectos, oportunidades y seguimiento.

Atención a clientes
Casos, SLA y bandeja omnicanal.

Ventas y cotizaciones
Propuestas y pedidos.

Mensajería
WhatsApp, SMS y correo.

eTradie IA
Asistente para agentes y vendedores.



eTradie

¡más eficiente, más rentable!®

Conecte sus líneas, su equipo y sus clientes en eTradie®

Solicite una demostración guiada con su proceso de atención y ventas.

1. Arranque	2. Telefonía	3. Configuración	4. Capacitación	5. Acompañamiento
Revisión de su proceso de atención y venta.	Conexión con Twilio o su proveedor SIP.	Colas, equipos, etapas y permisos.	Agentes, vendedores y supervisores.	Seguimiento en las primeras semanas.

www.etradie.mx
info@etradie.mx
Oficina: (+52) 55 9000 0232
WhatsApp: (+52) 55 6911 4497

Montecito 38, Piso 32, Oficina 37 (WTC)
Colonia Nápoles, Benito Juárez
C.P. 03810, Ciudad de México

Todos los derechos reservados · eTradie® Technologies · IMPI: registros de marca 2485747 y 2715385; expedientes 2806924 y 3086590.