





BEST CONTACT es un software diseñado y desarrollado para solucionar los requerimientos de un CONTACT CENTER, tiene módulos integrables que fortalecen la herramienta y buscan controlar y agilizar los procesos de una compañía.

Este sistema le permite integrar en una sola herramienta versátil, el entorno de comunicaciones de la empresa y el manejo de las gestiones a cada uno de los contactos.



MÓDULO BASE DE BEST CONTACT

- **MÓDULOS DE SEGURIDAD**
"ROLES, USUARIOS Y LOGIN"
- **MÓDULO DE CONTACTOS**
- **MÓDULO DE GESTIONES**
- **MÓDULO DE COMUNICACIONES**
- **MÓDULO DE SUPERVISIÓN**
- **MÓDULO DE REPORTE**





SISTEMA DE LOGIN, ROLES Y USUARIOS

Este módulo permite que cada agente ingrese al sistema con el usuario asignado por el administrador, desde el cual podrá realizar las interacciones con los contactos.

SISTEMA DE LOGIN, ROLES Y USUARIOS



Usuarios

Usuarios

Crear Rol

Actualizar Rol

Asignar Permisos

Vincular Usuarios

Agregar

Usuario, nombres, apellidos...

Lista de usuarios

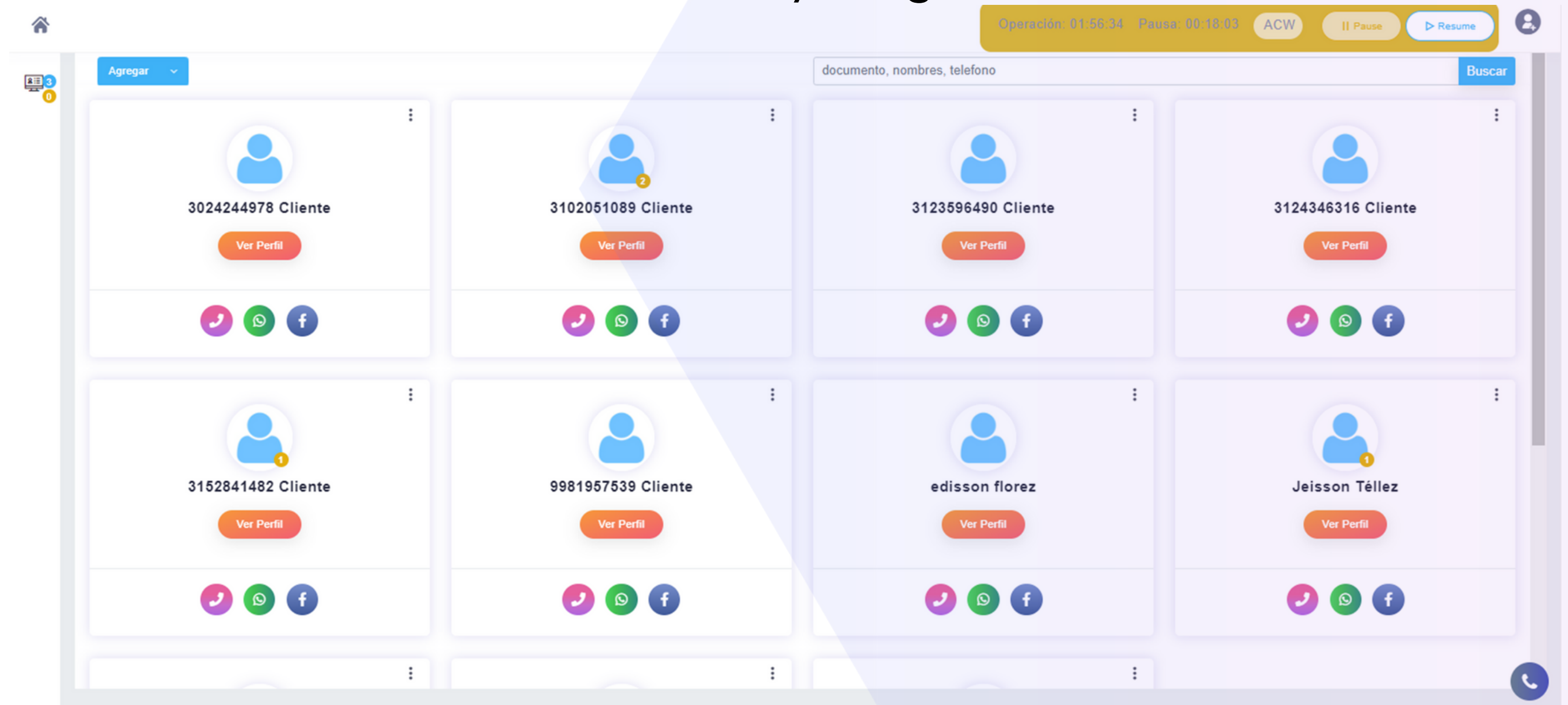
#	Nombres	Apellidos	Username	Rol	Acción
0	Grupoda2	Da2soft	grupoda2	SuperAdmin	
1	erick	flores	erick	Supervisor	
2	Inmogescol	Inmogescol	Inmogescol	SuperAdmin	
3	luis fernando	rivera	luis fernando rivera	Operador	
4	william	ramirez cubides	WILLIAM RAMIREZ CUBIDES	Agente	

Página 1 de 1

1

MODULO DE CONTACTOS

Este módulo permite crear, editar y ver fácilmente el listado de contactos vinculados hasta el momento, ya sea por una visual de tarjetas por contacto o como listado para fácil lectura de los usuarios y/o agentes.



NUEVO CONTACTO





Operación: 01:56:34 Pausa: 00:23:37 ACW || Pause ▶ Resume 

Nuevo Contacto

Contactos > Crear Contacto



Seleccionar archivo Sin archivos seleccionados

Asesor Responsable:

Luz Valero

Cancel

☐ Es Empleado

☐

Nombres

Apellidos

Tipo Documento

Documento:

Observaciones:

Industria:





El modelo de tarjetas por contactos permite tener de forma clara los datos de cada uno de ellos, así como las interacciones que se les haya gestionado por los agentes.

DE CONTACTOS



Perfil

Contacto

Gestiones

Telefonos

Correos

Direcciones

Etiqueta	Numero	Accion
whatsapp	3024244978	☒ ☐

+ Añadir

Este módulo le permite crear varias direcciones, varios números telefónicos y varios correos electrónicos para un contacto y así mismo podemos vincular diferente información que se necesite almacenar.

MÓDULO DE GESTIONES



Operación: 00:13:03 Pausa: 00:00:00 Conectado Pause Resume User

Mis Gestiones 5

Luz Valero

Ventas

Jun. 26, 2023, 01:58 PM

Luz Valero

Ventas

Jun. 26, 2023, 01:40 PM

Jeisson Téllez

Ventas

Jun. 01, 2023, 12:34 PM

Soporte Truecontact

Ventas

Jun. 01, 2023, 12:33 PM

Soporte Truecontact

Ventas

Jun. 01, 2023, 12:20 PM

En Cola 0

Luz Valero

Gestion

Gestion Contacto

Medio:
Telefonia

Calificacion:
PQR

Observaciones:

Guardar Gestion

Resultado:

CONTACTO EXITOSO

Seleccione

BUZON DE VOZ

CONTACTO EXITOSO

ERROR EN LLAMADA

NO CONTESTA

NUMERO EQUIVOCADO

Este módulo le permite tener la trazabilidad de las interacciones que se realiza a un contacto.

MÓDULO DE GESTIONES



Operación: 00:05:47 Pausa: 00:00:00 Conectado **PAUSE** RESUME

Mis Gestiones 10

Leidy
CAMPAÑA 1
Jun. 16, 2023, 08:24 AM

Jeisson
CAMPAÑA 1
May. 03, 2023, 10:40 AM

Soporte Truecontact
Jun. 14, 2023, 09:00 AM

Eduardo
May. 31, 2023, 04:27 PM

Fernanda
May. 31, 2023, 04:26 PM

En Cola 9

Oscar
CAMPAÑA 1
Jun. 27, 2023, 11:09 AM

Jordan
CAMPAÑA 1
Jun. 26, 2023, 03:17 PM

Alberto
CAMPAÑA 1
Jun. 26, 2023, 11:05 AM

Cristian
CAMPAÑA 1
Jun. 26, 2023, 10:25 AM

Soporte Truecontact

Gestion Contacto

Resultado:

CONTACTO EXITOSO

Seleccione

BUZON DE VOZ

CONTACTO EXITOSO

DUPLICADO

ERROR EN COMUNICACION

NO CONTESTA

NUMERO ERRADO

GUARDAR GESTION

Calificacion:

DATOS ACTUALIZADOS

MANEJO DE OPORTUNIDADES



Operación: 00:15:28 Pausa: 00:00:00 Conectado II Pause ► Resume

Oportunidades

🏠 > Oportunidad

Exportar CSV

Filtrar

Buscar...

Fecha Creacion:

Todos

Estado:

Todos

Agente:

Todos

Medio:

Todos

Ciudad:

Todos

Aplicar

Borrar

Agente	Contacto / # gestiones	Documento	Medio	Ciudad	Estado	Calificación	Fecha / Creación	Intentos
Agente 1	Lybda 3	999999999	FORMULARIO WEB	Bucaramanga	Pendiente 👁 ultima gestion	None	26 Jun 2023 18:34	3
Agente 2	Diego 4	111111111	FORMULARIO WEB	Floridablanca	Gestionado	CITA AGENDADA	26 Jun 2023 14:54	4
Agente 1	Leidy 7	333333333	INSTAPAGE	Villa del Rosario	Gestionado	CITA AGENDADA	23 Jun 2023 15:22	6
Agente 1	Maria 4	555555555	INSTAPAGE	Sogamoso	Pendiente 👁 ultima gestion	None	23 Jun 2023 15:19	4
Agente 2	Leidy 4	888888888	FORMULARIO WEB	Bucaramanga	Gestionado	CITA AGENDADA	23 Jun 2023 15:17	4
Agente 3	Ines Enai 3	777777777	FORMULARIO WEB	Floridablanca	Gestionado	CITA AGENDADA	23 Jun 2023 11:57	3

Operación: 00:14:32 Pausa: 00:00:00 Conectado II Pause ► Resume

Oportunidades

🏠 > Oportunidad

Exportar CSV

Filtrar

Buscar... Buscar

Fecha Creacion:

Todos

Estado:

Todos

Agente:

Todos

Medio:

Todos

Ciudad:

Todos

Aplicar

Borrar

Agente	Contacto / # gestiones	Documento	Medio	Ciudad	Estado	Calificación	Fecha / Creación	Intentos	
Agente 1	Lybda 3	999999999	FORMULARIO WEB	Bucaramanga	Pendiente 👁 ultima gestion	None	26 Jun 2023 18:34	3	Detalle Finalizar
Agente 2	Diego 4	111111111	FORMULARIO WEB	Floridablanca	Gestionado	CITA AGENDADA	26 Jun 2023 14:54	4	Ver gestion
Agente 1	Leidy 7	333333333	INSTAPAGE	Villa del Rosario	Gestionado	CITA AGENDADA	23 Jun 2023 15:22	6	Ver gestion
Agente 1	Maria 4	555555555	INSTAPAGE	Sogamoso	Pendiente 👁 ultima gestion	None	23 Jun 2023 15:19	4	Detalle Finalizar
Agente 2	Leidy 4	888888888	FORMULARIO WEB	Bucaramanga	Gestionado	CITA AGENDADA	23 Jun 2023 15:17	4	Ver gestion
Agente 3	Ines Enai 3	777777777	FORMULARIO WEB	Floridablanca	Gestionado	CITA AGENDADA	23 Jun 2023 11:57	3	Ver gestion

LEADS INSTAPAGE

LEADS FROM FACEBOOK

EXCEL

FORMULARIO WEB

CONTACTO TELEFONICO

CORREO

OTRO



HISTORIAL DE GESTIONES



Operación: 00:07:38 Pausa: 00:00:00 Conectado

|| Pause

▶ Resume



Mis Gestiones 7

Nueva Conversacion

+57



ServicioAlCliente

Jun. 26, 2023, 03:26 PM



Luz Valero
Ventas

Jun. 23, 2023, 02:56 PM



639366667305
ServicioAlCliente

Jun. 15, 2023, 10:53 AM



8617554185506
ServicioAlCliente

Jun. 08, 2023, 08:19 AM



639366667305
ServicioAlCliente

Jun. 02, 2023, 01:33 PM



639366667305
Ventas

Jun. 23, 2023, 06:27 PM

En Cola 0

Gestiones realizadas

> Gestiones

Filtro por fechas



DESDE dd/mm/aaaa



HASTA dd/mm/aaaa



agente, documento, nombres, telefono

Buscar

Filtrar

Descargar informe CSV

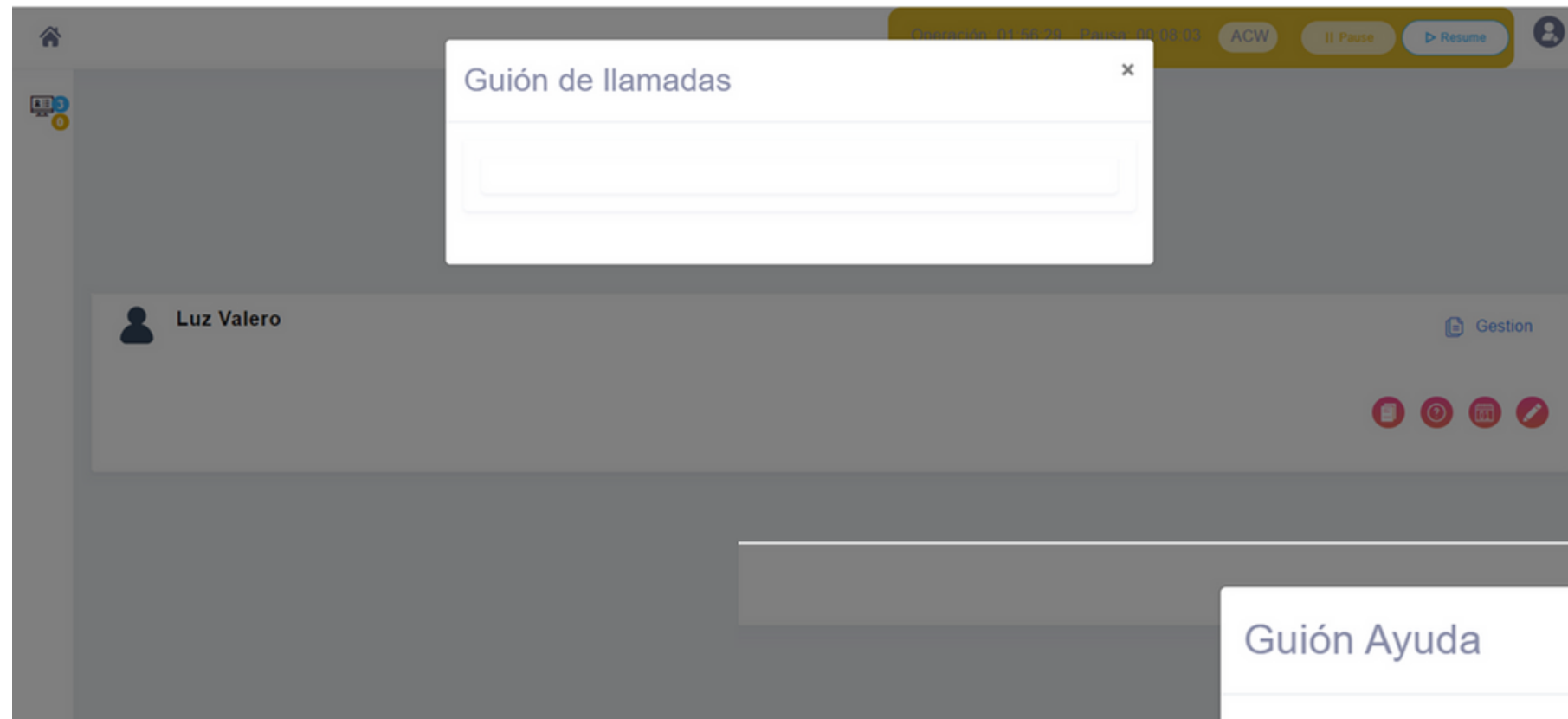
ID	Nombre	Agente	Fecha	Contacto	Accion
36	Cliente	w.ramirez	23 de Junio de 2023 a las 18:27	telefonía	pendiente
35	None	w.ramirez	15 de Junio de 2023 a las 10:53	whatsapp	pendiente
34	None	w.ramirez	8 de Junio de 2023 a las 08:19	whatsapp	pendiente
33	None	w.ramirez	2 de Junio de 2023 a las 13:33	whatsapp	pendiente
29	Cliente	w.ramirez	31 de Mayo de 2023 a las 15:53	telefonía	finalizado
28	Cliente	w.ramirez	31 de Mayo de 2023 a las 15:51	telefonía	pendiente
27	Luz Valero	w.ramirez	31 de Mayo de 2023 a las 12:19	whatsapp	pendiente
26	Luz Valero	w.ramirez	23 de Mayo de 2023 a las 11:58	whatsapp	finalizado
25	Cliente	w.ramirez	16 de Mayo de 2023 a las 19:54	whatsapp	pendiente



MÓDULO DE COMUNICACIONES "MULTI AGENTES"

Módulo encargado del flujo y control de campañas entrantes y salientes a través de los siguientes medios de comunicación.

- TELEFONÍA Basados en Asterisk
- **WHATSAPP**
- SMS
- **BOTS (WHATSAPP, CHAT Y VOZ)**
- EMAIL SALIENTE
- INTEGRACIÓN REDES SOCIALES
- FORMULARIOS PAGINA WEB



TELEFONÍA

Al hacer clic en el botón de telefonía se desplegará el Web Phone integrado para hacer una llamada al contacto deseado desde su tarjeta, o si se desea marcando el número del nuevo contacto.



LLAMADA ENTRANTE & SALIENTE



Operación: 01:56:25 Pausa: 00:00:00

En llamado

|| Pause

► Resume



Luz Valero

Gestion

Gestion Contacto

Medio:

Telefonia

Calificacion:

INFORMACION GENERAL

Observaciones:

Guardar Gestion



Resultado:

CONTACTO EXITOSO

Telefono

Historial



Conectado a 3016600848

● Registrado

3016600848

1 2 3
4 5 6
7 8 9
0 *



00 :00 :26

GESTIÓN DE LLAMADAS



The screenshot displays a call management software interface with the following sections:

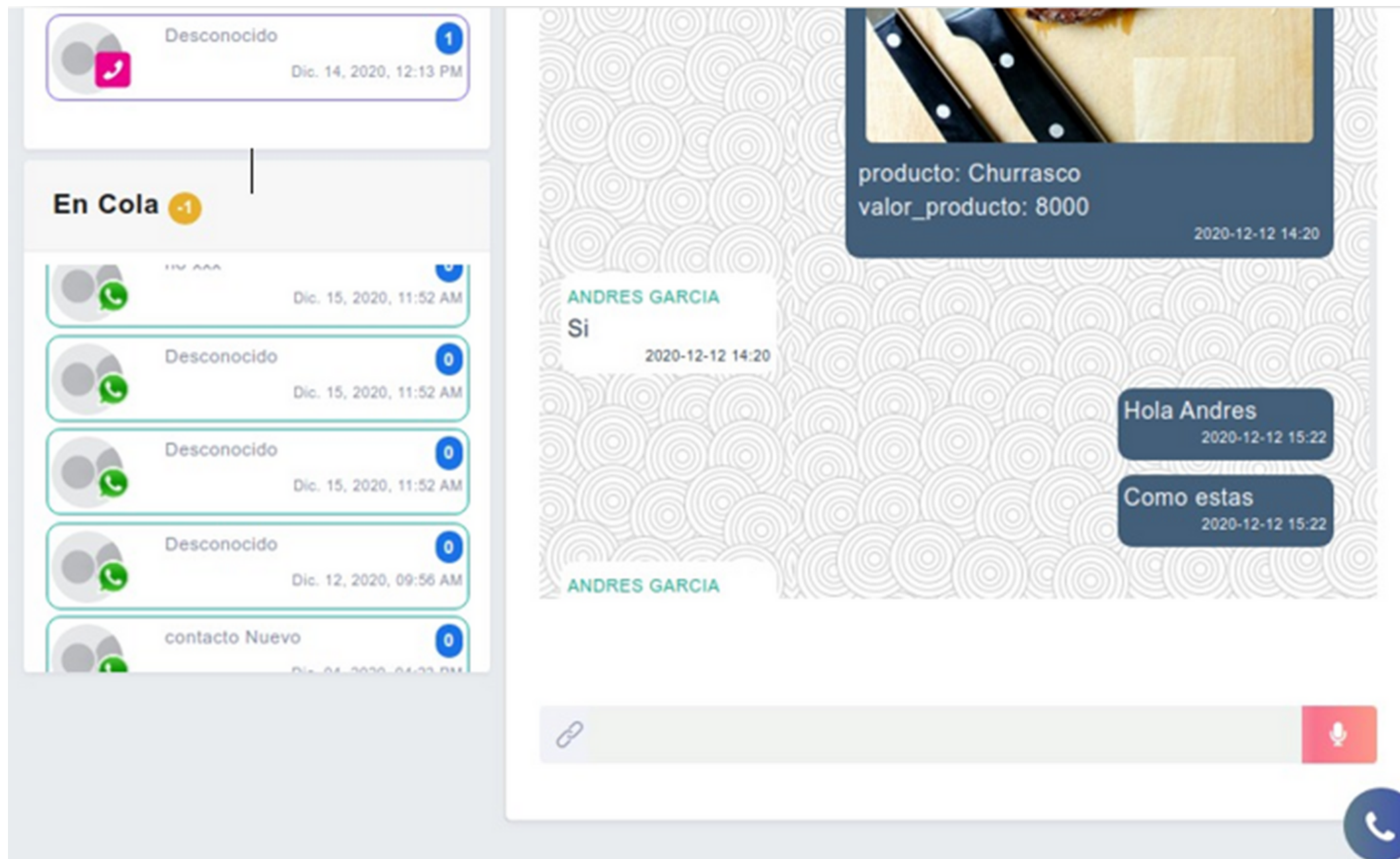
- Mis Gestiones 3**: A list of three items: William Moreno (Dic. 16, 2020, 08:57 AM), ANDRES GARCIA (Dic. 15, 2020, 12:09 PM), and Desconocido (Dic. 14, 2020, 12:13 PM) with a blue circle containing the number 1.
- Desconocido**: A section with a 'Guardar Gestion' button and a 'Gestion Contacto' form. The form includes dropdowns for 'Tipo' (LLAMADA ENTRANTE), 'Medio' (Telefonia), 'Calificacion' (ENVIO DE DOCUMENTOS), and 'Resultados' (FACTURA RADICADA). There is also a text area for 'Observaciones'.
- En Cola 11**: A list of two items: WHATS A97538 (Dic. 15, 2020, 11:52 AM) and no xxx (Dic. 15, 2020, 11:52 AM), both with a blue circle containing the number 0.
- Gestion Contacto**: A form with dropdowns for 'Tipo' (LLAMADA ENTRANTE), 'Medio' (Telefonia), 'Calificacion' (ENVIO DE DOCUMENTOS), and 'Resultados' (FACTURA RADICADA). It also has a text area for 'Observaciones'.
- En Cola 11**: A list of two items: WHATS A97538 (Dic. 15, 2020, 11:52 AM) and no xxx (Dic. 15, 2020, 11:52 AM), both with a blue circle containing the number 0.

At the bottom, there is a numeric keypad with buttons for #, 0, *, and a call button, along with a green progress bar showing 00:00:00.

MULTI AGENTES DE WHATSAPP

UN UNICO NUMERO DE WHATSAPP PARA MUCHOS AGENTES

El modulo de WhatsApp permite a los agentes de forma dinámica administrar las conversaciones de los clientes entrantes por medio de gestiones, manteniendo el historial de las conversaciones por encargo.



MENSAJES MASIVOS



Operación: 01:56:34 Pausa: 01:25:37 ACW || Pause ▶ Resume



Mis Gestiones 5

-  Luz Valero
Ventas
26/6/2023, 1:58:12 p. m.
-  Luz Valero
Ventas
26/6/2023, 1:40:14 p. m.
-  Jeisson Téllez
Ventas
Jun. 01, 2023, 12:34 PM
-  Soporte Truecontact
Ventas
Jun. 01, 2023, 12:33 PM
-  Soporte Truecontact
Ventas
Jun. 01, 2023, 12:20 PM

En Cola 0

Mensajes Por Lista

Etiquetas para mensajes masivo

Etiqueta	Acción
{{Contacto.Nombre}}	Para agregar el nombre de contacto
{{Contacto.Email}}	Para agregar el Email de contacto
{{Agente.Nombre.Completo}}	Para agregar el nombre completo del agente
{{Agente.Nombre.Corto}}	Para agregar el nombre corto del agente

Descripción Del Mensaje :

512 caracteres restantes

Id	Nombres	Apellidos	Numero	Acciones

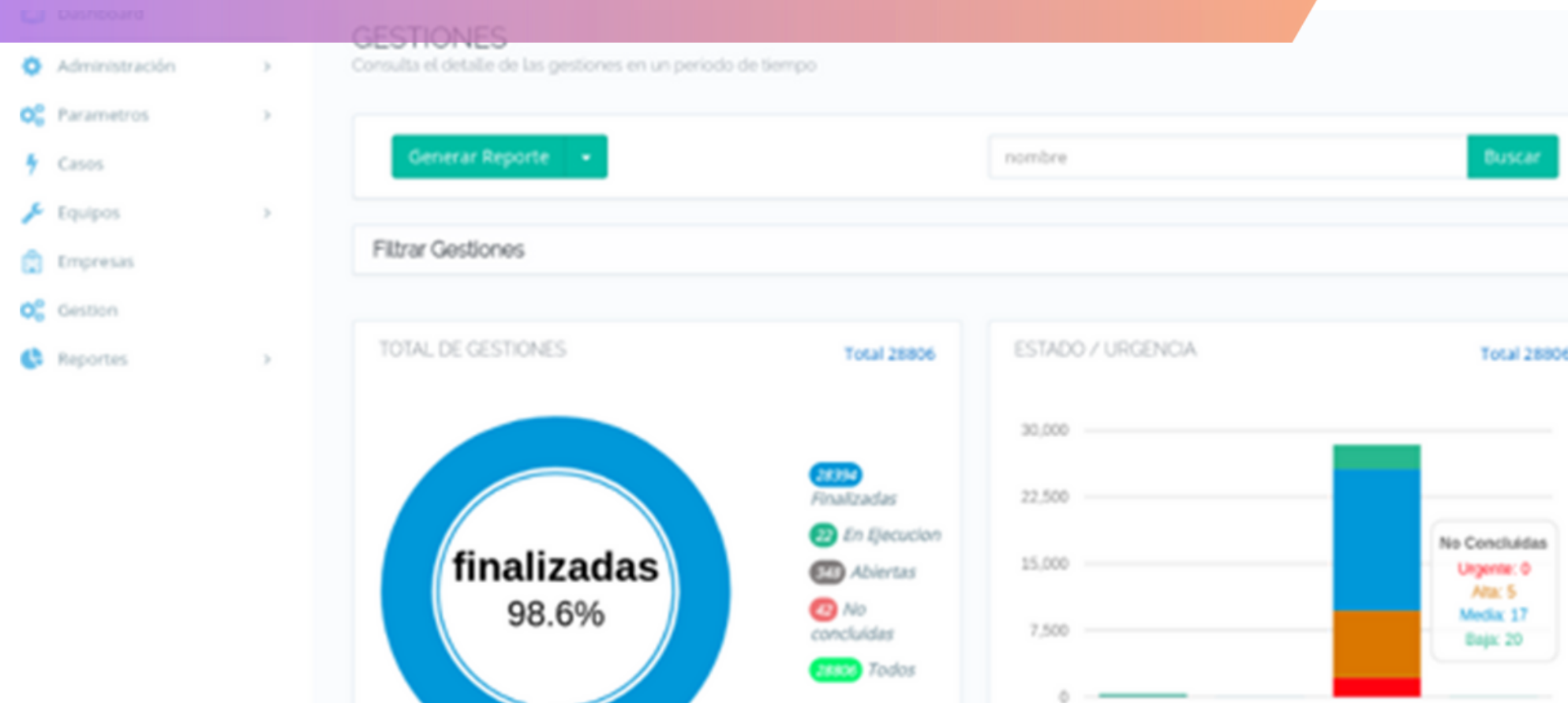
ENVIAR

Cancelar

MODULO DE SUPERVISIÓN



Herramienta unificada que permite ejercer un control centralizado de todos los módulos de True Contact, dando al administrador y/o supervisor la facilidad de realizar el seguimiento a todos los agentes del sistema.



TrueContact español (es) Salir

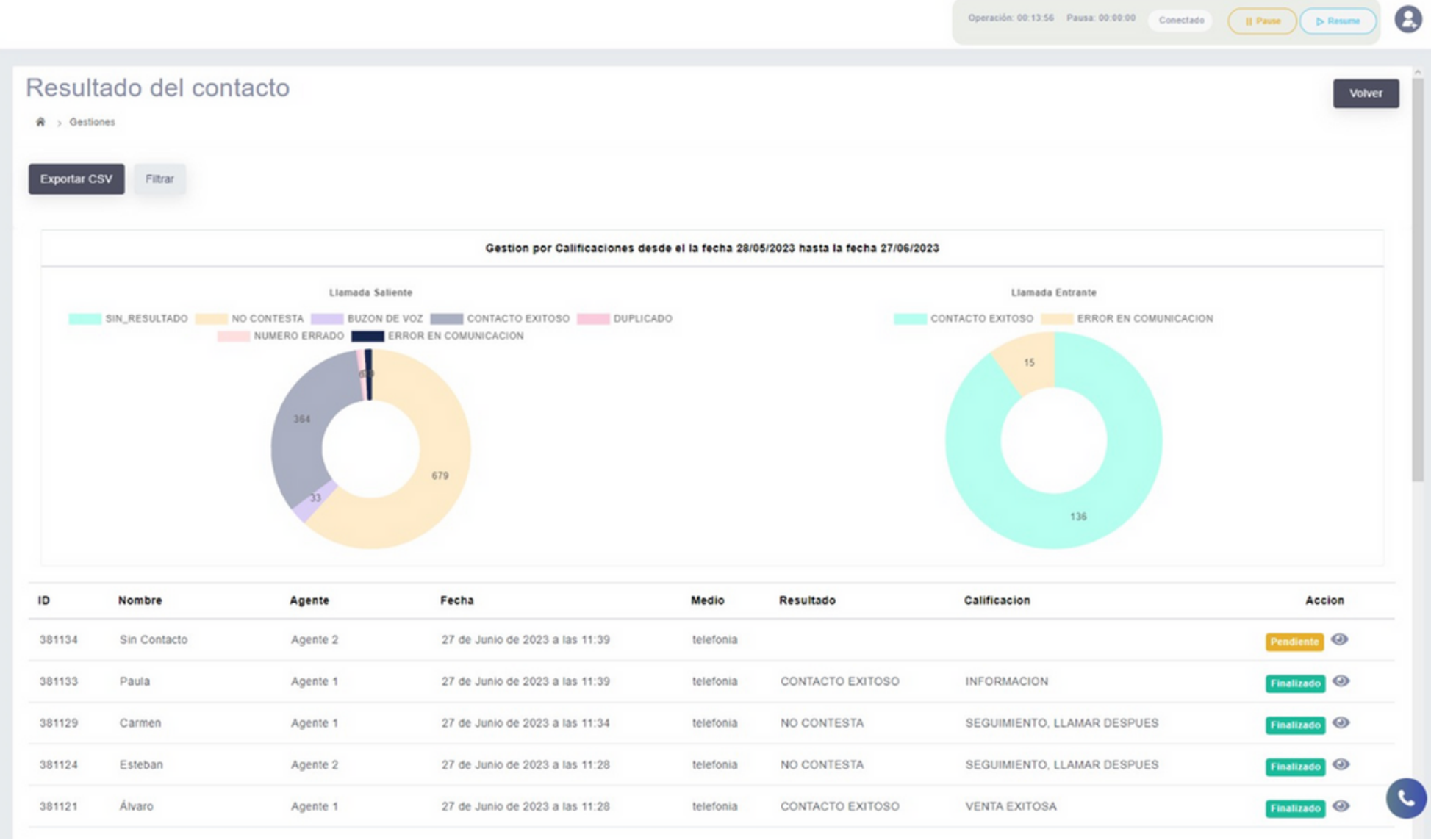
Filtrar grupo: ServicioAl Filtrar Campaña: ServicioAl Finalizar

Mostrar 10 entradas Buscar: []

Nombre	Campaña	Contacto	Status	Tiempo	Acciones
Agente Uno			UNAVAILABLE	00:02:08	[Icons]
Agente Uno			UNAVAILABLE	00:00:08	[Icons]
Agente Uno			READY	00:57:38	[Icons]

Mostrando 1 a 3 de 3 entradas Anterior 1 Siguiete

MODULO DE REPORTES



MODULO DE REPORTES



Operación: 00:36:01 Pausa: 00:00:00 Conectado [|| Pause](#) [▶ Resume](#)

Reportes

> Reportes

Informes de Llamadas

Informe de Campaña	Ver
Llamadas ingresadas por hora	Ver
Llamadas salientes	Ver
Llamadas entrantes	Ver
Tiempo promedio primera atención	Ver

Informes de Whatsapp

Whatsapp ingresados por hora	Ver
Tiempo promedio primera atención	Ver
Whatsapp ingresado al Bot	Ver

Informes de Leads

Leads	Ver
Leads recibidos por hora	Ver

Gestión Contacto

Resultado del contacto	Ver
Calificación del contacto exitoso	Ver
Gestion de Citas Agendadas	Ver
Venta por canal	Ver
Estado gestión	Ver
Interés del cliente	Ver
Vehículo deseado	Ver

[Volver](#)

Este módulo le permite la generación de informes, el diseño de reportes y estadísticas en línea de la gestión de la empresa.

NUESTROS CLIENTES



¡Gracias!

No dudes en contactarnos si tienes alguna pregunta.



+52 33 2848 5634

