



Ingeniería de Software Avanzado S. A.

901 116 376
soluciones@insags.com

MADRID
Avda. Burgos 8a
28036 Madrid
Tel. 91 383 40 60
Fax: 91 383 40 90

BARCELONA
Pº de Gràcia, 2 4º
08007 Barcelona
Tel. 93 412 61 00
Fax: 93 412 65 31

VALENCIA
Avda. de Aragón, 30 4J
46021 Valencia
Tel. 96 339 11 90
Fax: 96 393 50 30

BILBAO
Avda. de Algorta, 16 2º
48990 Getxo (Vizcaya)
Tel. 94 491 52 00
Fax: 94 491 43 80

SEVILLA
Avda. la Palmera, 19 (Edificio Winterthur 2)
41013 Sevilla
Tel. 95 499 00 33
Fax: 95 428 33 20

IBM Global Services



CRM

*maximizar la relación
con los clientes*





CRM

CONTACT CENTER

En el mercado actual mantener buenas relaciones con los clientes pueden ser la base del éxito empresarial. Un cliente satisfecho tiene más posibilidades de volver a invertir en la empresa, al tiempo que se convertirá en nuestra mejor referencia en el mercado.

Las soluciones que INSA proporciona le permitirán optimizar al máximo los canales de acceso y comunicaciones, adaptándolos a las necesidades concretas de su negocio.

CRM

Las herramientas **Customer Relation Manager** le permitirán integrar las estrategias de Ventas, Marketing y Atención al cliente de su empresa. Al tiempo que unifica la información con la que trabajan todo sus empleados.

En el **área de ventas** pondrá al alcance de su fuerza comercial toda la información existente de sus clientes y mercado, esto optimizará la planificación de ventas.

En el **área de marketing** usted tendrá control sobre las campañas realizadas, aprovechará al máximo el conocimiento de los clientes y podrá realizar marketing proactivo.

En el **área de atención al cliente** usted podrá informatizar la gestión de incidencias, lo que repercutirá en menores tiempos de respuestas y en un trato más personalizado al cliente.

INSA oferta para la PYME soluciones con bajos plazos de implantación, reducidos costes y gran funcionalidad que permite unificar la visión del cliente. INSA podrá ayudarle a prestar una atención personalizada y adaptar la oferta a los requerimientos de los clientes, estandarizar procesos y optimizar los recursos.

- **SYSCOM**

Syscom es una solución ideada para la PYME, su versatilidad le permitirá satisfacer las necesidades y gestionar las quejas de sus clientes en todo momento.

INSA también oferta soluciones multicanal que integran y direccionan inteligentemente los contactos entre usuarios y empresa independientemente del canal elegido y de forma interactiva.

- **PRESENCE TECHNOLOGY**

Presence Technology, es un contact center que se diferencia tecnológicamente de su competencia pues desarrolla soluciones CTI específicas para cada ACD. Además Presence optimiza al máximo sus ACD, asegura la escalabilidad de la solución y rentabiliza la inversión.

INSA también posee una serie de soluciones para optimizar su CONTACT CENTER entre ellas podemos destacar:

- **EWFM**

EWFM es un software que le ayudará a optimizar al máximo su contact center. Con el asegurará el equilibrio (entre maximizar ingresos y la satisfacción de los clientes) optimizando los recursos del personal y de la tecnología.

- **BUSINESS INTELLIGENCE**

INSA cuenta con aplicaciones de business intelligence que le permitirán optimizar al máximo su contact center obteniendo del mismo información de valor que le ayudará en el transcurso de su negocio.

- **CONSULTORÍA CONTACT CENTER**

INSA cuenta con un equipo experimentado en consultoría contact center con su ayuda usted podrá optimizar al máximo su aplicación.

