Sistema de Call Center

Consultoría Integral

Software Factory

Aplicaciones de Negocio

Licenciamiento

Outsourcing

Si esta problemática afecta a su empresa:

- Su empresa no cuenta con un mecanismo centralizado para el contacto telefónico por Internet con sus clientes.
- Desea estrechar la relación con sus clientes, pero no tiene la herramienta tecnológica que brinde el soporte para ello.
- Reciben diversas comunicaciones de sus clientes, pero no la pueden canalizar según corresponda (Pedidos, Reclamos, Recomendaciones, etc.).

Con nuestra Solución:

- Mejora significativa en la calidad de la atención de los requerimientos de sus clientes, al contar con información oportuna y necesaria.
- Aumento de la productividad de los responsables del área de Atención al Cliente, así como de los responsables de la atención de los requerimientos.
- Optimizar la gestión de atención al cliente al contar con información estadística que ayudará a mejorar la toma de decisiones.
- Mejorar la percepción del cliente de ser atendido mejor y en plazos más cortos.

Avances Tecnológicos

Centro Empresarial Paseo Prado
Av. Jorge Basadre 592 Of. 603 San Isidro, Lima
www.avances.com.pe

Para mayor información contáctenos al:
E-mail: soluciones@avances.com.pe
Central telefónica: (511) 222 -7000

Sistema de Call Center

Objetivo:

Brindar una herramienta que centralice los contactos recibidos de los clientes, a fin de tener un control absoluto de su atención y adicionalmente poder tener una historia de cada cliente actualizada, permitiéndonos ser más proactivos al conocer sus necesidades y optimizar nuestros procedimientos de atención a los mismos.

Alcance:

- Facilita la generación de un expediente virtual por cada ocurrencia (requerimientos, reclamos, etc.) enriquecido automáticamente con la información relevante del cliente.
- Flujo de Atención automática para su atención dependiendo del tipo de solicitud.
- Aviso de atención y alertas al vencimiento del plazo predefinido vía correo electrónico.
- Centro de atención de consultas en general, a fin de absolver dudas habituales a los clientes.
- Incorpora herramientas de búsquedas sencillas e intuitivas para la ubicación de la información de forma rápida y precisa.
- Medio para generación de Oportunidades de Negocio a partir de requerimientos o consultas de los clientes.

- Posibilidad de interactuar con otras aplicaciones existentes, mediante consultas las bases de datos o interfaces en línea.
- Monitoreo mediante indicadores de gestión del nivel de servicio brindado.
- Análisis de ocurrencias por su naturaleza, para la toma de decisiones.

Avances Tecnológicos

Generando Valor y Confianza