

Contactabilidad



Gtd ofrece una solución de comunicación que facilita la interacción entre la empresa y sus clientes. Un contact center omnicanal que optimiza los procesos, mejora la experiencia del cliente y fortalece la imagen de marca, al mismo tiempo que entrega una capacidad de análisis para una gestión inteligente del servicio.

CARACTERÍSTICAS

- **IVR (Respuesta de Voz Interactiva):** Permite crear menús y submenús con opciones de enrutamiento e integración con el CRM.
- **Grabación de llamadas:** Permite la grabación de las llamadas telefónicas, las cuales pueden ser descargadas y guardadas.
- **Supervisión de llamadas:** El supervisor puede intervenir llamadas en curso de los agentes en 2 formas: supervisión silenciosa y mediante la intercalación de llamadas.
- **Encuesta de satisfacción:** Permite encuestas receptivas post-servicio o activas como parte de campañas.
- **Discador:** Operaciones con complejos algoritmos de marcación que requieren miles de contactos, mejorando y aumentando la eficiencia en el control de los contactos marcados y productividad.
- **Call Back (Devolución llamadas pérdidas):** El sistema registra las llamadas entrantes y de no ser atendidas, las encola en un listado de llamados de forma automática.
- **Integración con el CRM:** Facilita el intercambio de información entre el sistema de llamadas y el CRM a través de API.
- **Omnicanalidad:** Incluye gestión de llamadas y canales de mensajería como Email, Web Chat y WhatsApp.
- **Estadísticas:** Proporciona análisis en tiempo real para la gestión y operación del Contact Center.

BENEFICIOS

- Mejora la atención al cliente al mismo tiempo que descongestiona los canales de atención.
- Servicio flexible, se adapta a tus necesidades técnicas y económicas.
- Solución de productividad, de fácil integración e implementación, permite resolver problemas de contactabilidad entre clientes y empresas.

CASOS DE USO

- Empresas de retail y servicios o cualquier organización que requiera un Contact Center de atención a clientes.

DIMENSIONAMIENTO Y COSTEO

- Según plan contratado: 1. Estándar · 2. Avanzado · 3. Omnicanal.