

VOZ

Mejora la experiencia al cliente con la atención telefónica



Pese al crecimiento en el uso de canales digitales, la telefonía continúa siendo uno de los canales de comunicación más elegidos por los clientes. Con una buena gestión de este canal podrás incrementar ventas, reducir costes y mejorar la retención de tus clientes.

Comunicaciones más eficientes con el Módulo CTI (Screen Pop Up)

En el momento que los agentes reciben una llamada de un cliente, gracias al Computer Telephony Integration (CTI) o los screen pops de nuestro software EVOLUTION, verán de inmediato información relevante para consultarla y modificarla. Como consecuencia, mejorarás la eficiencia y la efectividad a la hora de atender a tus clientes.

Maximiza la productividad de los agentes con el blending

Con EVOLUTION tus agentes podrán atender diferentes servicios a través de diferentes canales con un control absoluto de cada interacción, sin perder el hilo y mejorando los KPIs de tu Contact Center.

Gracias a esta funcionalidad podrás cumplir con los niveles de servicio que definas, balanceando la carga entre interacciones entrantes y salientes en las horas de mayor actividad, mejorando, de esta manera, el grado de satisfacción de tus clientes.

Grabación: registra tus conversaciones

Úsalas para mejorar la calidad o como prueba legal de tus ventas y adáptalas a tu estrategia omnicanal. Con EVOLUTION podrás grabar las conversaciones de tu Contact Center, localizarlas y escucharlas fácilmente.

Las grabaciones se almacenan de forma segura en la ubicación que elijas para que se pueda acceder a ellas y escucharlas fácilmente.

Aumenta tus ventas con Dialer, utiliza las diferentes tecnologías de marcación automática disponibles en EVOLUTION y maximiza la productividad de tus agentes.

Los centros de llamadas salientes están diseñados para contactar con los clientes o prospectos y proporcionar información sobre un nuevo producto o servicio, hacer un seguimiento de una compra reciente o recordar a sus clientes una próxima cita.

La solución EVOLUTION Dialer soporta diferentes tipos de marcación (predictiva, progresiva, vista previa y agentless) para ayudarte a maximizar el tiempo de venta. Tanto si tu equipo de ventas es B2B, B2C, de alto volumen, de bajo volumen o altamente automatizada.

Simplifica tus operaciones con Autoservicio/IVR

Con nuestro software ¡estarás disponible 24/7, 365 días al año!

El 80% de las llamadas de atención al cliente se redirigen inicialmente a un sistema de voz automático. ¿Tú ya tienes uno? ¿Es sencillo de implementar y de hacer cambios en tiempo real?

Dedica a los agentes a aquellas tareas en las que aportan mayor valor y ayuda a que tus clientes resuelvan consultas por sí mismos de una manera fácil y sencilla.

Interactuar con tus clientes a cualquier hora y en cualquier lugar nunca ha sido tan fácil.

Funcionalidades como el autoservicio, el anuncio del tiempo de espera estimado, las opciones de devolución de llamada o call backs, las opciones de envío de mensajes y encuestas de satisfacción te ayudarán a cumplir con sus expectativas. Los usuarios podrán resolver sus dudas por sí solos, encontrando rápidamente lo que necesitan y reduciendo al mínimo su frustración.

Combinando el **ANI (identificación automática de números)** con los datos de los clientes existentes se puede identificar a las personas que llaman, anticiparse a sus necesidades y abordar sus consultas proactivamente para reducir el tiempo de ejecución y la intervención de un agente en vivo.

Gracias al reconocimiento del habla rápido y preciso que incorpora nuestro software EVOLUTION, podrás **atender a tus clientes en más de 20 idiomas.**

Mapa de producto



En **ICR Evolution** te ayudamos a conectar con tus clientes de una forma **ágil, sencilla, eficaz y productiva**. Nuestro software EVOLUTION te permite estar donde tus clientes están, en el momento adecuado y de la forma más natural, ofreciendo una experiencia de atención al cliente **100% omnicanal**.

www.icr-evolution.com

[in /icr-evolution](#) [@evolutionICR](#)

Barcelona
Av. Josep Tarradellas 38
+34 932 289 310

Madrid
Paseo de la Habana 9-11
+34 910 381 810

ESCANÉAME
PARA VER TODAS
LAS FICHAS DE
PRODUCTO

