

SOLUCIONES

Maximiza el ROI de tus operaciones



**¿Necesitas gestionar distintos tipos de campañas en tu Contact Center?
Te ofrecemos la solución en un único software omnicanal.**

Atención al cliente

Nuestras intuitivas funcionalidades permiten que tus agentes se concentren exclusivamente en ofrecer una experiencia memorable al cliente.

Resuélvelo todo en un solo contacto

Aumenta el First Contact Resolution con las herramientas de scripting y plantillas que permiten que tu equipo conteste como si fuera uno.

Supera las expectativas de tus clientes

El software es fluido y los clientes lo notan: tiempos de espera reducidos, autoservicio, screen pop ups, plantillas de respuestas a email... Lo tenemos todo para una experiencia sin fricciones.

Increíbles experiencias con tus clientes

Permite que te contacten por teléfono, web, chat, correo electrónico, aplicaciones móviles o redes sociales y mantengan una experiencia unificada en todos los puntos de contacto.

Destaca tu negocio con un servicio excelente

Aún pocas empresas han dado el paso de posicionar al cliente en el centro de su actividad. Esta es tu oportunidad para que tu negocio se luzca frente a la competencia.

Gestión de deuda y cobranza

Con EVOLUTION, aprovechas cada minuto usando el tipo de marcación que mejor te convenga para tu gestión de deuda y mejoras la productividad de tus agentes.



Agentes enfocados

El agente tiene a disposición, gracias al pop up, toda la información relativa al deudor. Al finalizar el contacto, el agente podrá agregar los compromisos de pago, el resultado de la conversación y próximas acciones a realizar.

Productividad exponencial

Más contactos cada día y menos tiempo esperando una llamada gracias a la tecnología de Call Progress Analysis. El modo Agentless (Call Blasting) te permite lanzar llamadas usando un servicio de IVR y así informar a más personas de su deuda sin ocupar ningún recurso.

Aumenta las tasas de recuperación de deuda

Gracias a los informes históricos y en tiempo real puedes identificar los momentos óptimos para llegar a los deudores.

Reducir los costes operativos

Elimina la pérdida de tiempo de la marcación manual utilizando nuestros múltiples modos de marcación automática.

Outsourcing y BPOs

Puedes escalar las operaciones según lo necesites, añadir puestos de agente instantáneamente y alinearte con las cambiantes demandas empresariales en tiempo real, todo ello manteniendo unos costes predecibles y controlados. Las integraciones con CRMs y las API te facilitan la puesta en marcha con nuevos clientes.

Flexibilidad y agilidad

Aumenta o reduce la capacidad de tu contact center de una manera ágil y cumple siempre con los SLA's que hayas definido con tus clientes.

Máxima productividad

Agiliza tus operaciones pasando a tus agentes de una campaña a otra y haciéndoles manejar varios canales en una cola universal, gracias al Blending.

La mejor relación calidad y precio del mercado

Tus clientes disfrutarán de todas las ventajas y canales desde el primer día. Escala tu plataforma según sea necesario, pon agentes en cualquier lugar y supervisores en todas partes, y paga únicamente por lo que realmente utilices.

Ventas y Marketing

EVOLUTION incluye varios tipos de marcación para que puedas elegir el que mejor se adapte a tu campaña de televenta:

Marcación predictiva: nuestros algoritmos predictivos ajustan la marcación automáticamente, optimizando el tiempo que los agentes están atendiendo a tus leads, pudiendo aumentar hasta un 300% la productividad de tus campañas salientes.

Marcación progresiva: EVOLUTION detecta las llamadas infructuosas y las clasifica para volver a intentarlo según se configure.

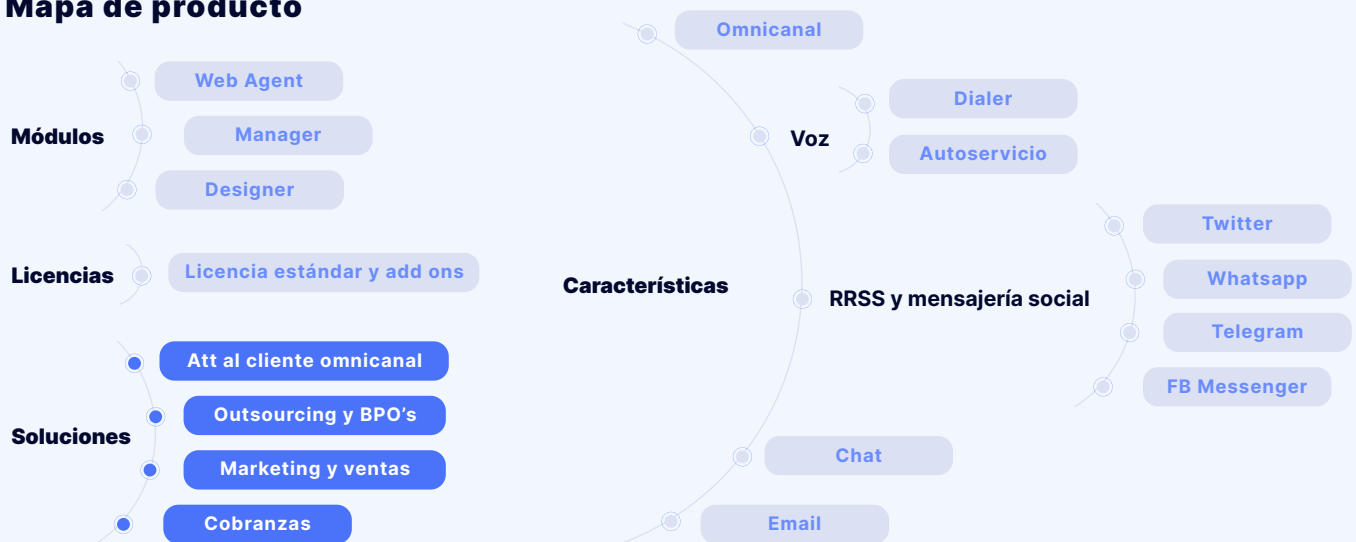
Vista previa marcación: El agente decide cuándo se va a hacer la llamada y ve previamente los datos del contacto en su pantalla.

Sin Agente (Agentless): EVOLUTION lanza automáticamente llamadas y cuando se contestan se pone en marcha un servicio de tipo IVR que defines tú mismo.

Gracias al análisis automático del progreso de las llamadas reducirás drásticamente el "cost per lead" ya que tus agentes pasarán menos tiempo esperando un contacto útil. Con las funcionalidades de scripting tus vendedores siempre tendrán a disposición el argumentario adecuado.

EVOLUTION te permite agregar los leads que generas en tu web a la campaña saliente más adecuada.

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

