



Contact Center. Es la base de comunicación relacional integrada de una empresa, en la era de la Omnicanalidad es imprescindible gestionar todos los contactos con los clientes desde una única área de la organización. Un elemento fundamental de las interacciones con el cliente. Las empresas son cada vez más conscientes de que hay que establecer el mayor número posible de canales de comunicación con el objetivo de favorecer el diálogo con los clientes y mejorar el servicio prestado.

¿POR QUÉ apostar por el Contact Center?

Algunas de las diferentes funcionalidades que brinda el Contact Center, entre otras, son:

- 1º Multicanalidad
- 2º Enrutamiento por habilidades
- 3º Cola única
- 4º Integración con CRM/ERP
- 5º Marcador (progresivo y predictivo)
- 6º Creación de campañas automáticas: Scripting
- 7º Grabación de conversaciones
- 8º Pago por uso

Beneficios:

- Evitar las **ineficiencias generales** al gestionar aisladamente los diferentes canales.
- Permitir ofrecer un **servicio superior a los clientes**, de manera personalizada y con una capacidad de respuesta mayor.
- Reduce los **costes operativos** asociados al servicio al cliente, favoreciendo la utilización de canales más económicos.
- Ayuda a mejorar lo que sabemos de los **clientes**, ya que nos posibilita información detallada de estas interacciones con la empresa.
- Favorece el **diálogo y la proactividad** de la comunicación reforzando la relación con el cliente, y su consecuente vinculación con la marca, factor clave para retenerlos y fidelizarlos.
- Permite **analizar, controlar y evaluar** por medio de cuadros de mando **todos los contactos** desde un enfoque integral posibilitando la medición de muchos factores clave que impactan en la interacción.



NUNSYS, tu socio tecnológico, también en **Contact Center**

El direccionamiento inteligente y personalizado de contactos crea la combinación perfecta entre agentes y clientes.

- ✓ Ofrece al cliente una experiencia altamente unificada y personalizada que edifique tu marca y promueve la fidelidad a largo plazo.
- ✓ Permite que tu empresa maneje eficientemente todo tipo de interacciones con el cliente. Con características de direccionamiento inteligente y una selección de recursos, tu determinas si los clientes deben ser atendidos por el agente menos ocupado, el primero en estar disponible o el que tenga las habilidades que mejor se ajusten a las necesidades de tu cliente.
- ✓ Ayuda a clientes y prospectos mediante el canal de contacto que ellos prefieran. Con un grupo de agentes, independiente de la ubicación, estás equipado para ofrecer en todas las ocasiones la mejor experiencia al cliente.

Dirigido a los siguientes sectores:

- > Cualquier Empresa que quiera mejorar su atención al CLIENTE y/o disponga de un Contact Center.

CASOS DE ÉXITO



"Haber instalado Avaya me ha devuelto un tiempo que antes me lo consumían los problemas de los equipos anteriores y, por otro lado, nos está permitiendo avanzar en muchos proyectos que hasta ahora eran inviables, sobre todo por la carencia de una tecnología que nos permitiera afrontarlos con éxito, y a costes razonables, sin perder calidad. Y eso nos supone una importante ventaja competitiva."

Julián Moreno
 Responsable de IT de Valencia Terminal Europa en Grupo Grimaldi Lines