Beneficios de the WombatDialer

¿Por qué se creó nuestro potente marcador?

Un software de marcación simplemente realiza llamadas automatizadas cuando se reúnen algunas condiciones, por lo general cuando un agente está disponible.

El marcador considera la prioridad y las habilidades del agente y realiza la llamada de forma automática. Como resultado, el agente estará disponible para hablarle al cliente **tan pronto como éste último lo esté**. Esta es la clave para una campaña exitosa.

La marcación es ideal para todo tipo de campaña, desde atención al cliente a ventas telefónicas en general, recordatorios automatizados (por ejemplo, advertencias de pago de deudas, turnos, etc.), entre otros.

La mayoría de las campañas de venta modernas aprovechan las ventajas de un software de marcación potente, como parte de un sistema integrado creado para **contactar, conectar y cerrar tratos.**

Comunícate con los clientes potenciales correctos en el momento preciso gracias a nuestro dialer, esta herramienta te ayudará a generar más ventas que otros software, y podrás utilizar funciones como poder priorizar listas avanzadas (remarcaciones), mensajes de voz pregrabados, y más. **WombatDialer** se combina perfectamente con el tráfico entrante, para que puedas lograr tasas altas de contratación por parte de tus agentes.
Una vez que el proceso de ventas está cerrado, la compañía también tiene la ventaja de adquirir conocimiento sobre qué funciona y qué no. Esto se puede lograr gracias al análisis de informes detallados que se generar en cada llamada que realiza el marcador.

El punto óptimo de WombatDialer es quizás lo que se ha comenzado a llamar **atención al cliente proactivo**: se utiliza el marcador para ayudar y recordarle diferentes situaciones a los clientes, en lugar de que ellos tengan que hacerlo por su cuenta.
Los servicios más utilizados y más fáciles de crear son los recordatorios de citas, notificaciones de entrega, llamadas de bienvenida automatizadas, y más.

Puedes operar campañas que vayan desde transmisión completamente automatizadas e IVR reversos a campañas de llamadas salientes clásicas. Las campañas pueden incluir elementos personalizados y voz sintetizada, que inmediatamente establecen un contexto relevante respecto a la llamada y que a menudo conducen a la resolución exitosa de un caso sin ni siquiera hacer uso del tiempo del agente.

El marcador le da a los gerentes la capacidad de crear una cantidad ilimitada de campañas de llamadas. Las opciones de detección automatizada de contestadores y fax le permite a

Loway

Copyright ©Loway 2014 · todos los derechos reservados

All trademarks, service marks, trade names, product names and logos appearing on the site are the property of their respective owners, including in some instances Loway. Any rights not expressly granted herein are reserved.

los representantes de ventas poder pasar de un candidato a otro sin ni siquiera tener que perder tiempo marcando números o sin tener que realizar cualquier otra acción de rutina: se logran tener más conversaciones con menos esfuerzos.

La tecnología sofisticada de WombatDialer intenta localizar a los mejores candidatos y asegura que los representantes de ventas pasen más tiempo realizando ventas que simplemente realizando una llamada.

El uso de un marcador para aumentar el volumen de llamadas puede mejorar el rendimiento total de ventas, pero no es tan importante como lograr tener conversaciones significativas que conducen a oportunidades calificadas.
Además, es importante llamar a los nuevos candidatos antes de que lo haga la competencia.

Gracias a la planificación inteligente que asegura una respuesta inmediata, los representantes de ventas pueden responder una consulta de un candidato en cuestiones de segundos. Luego, podrás monitorear cuán bien tu empresa se comunica.

WombatDialer puede combinar llamadas entrantes y salientes y repartir llamadas entrantes a los representantes a medida que se posicionan en las la lista de marcación. De esta forma los agentes nunca se preguntarán qué deben hacer.
La repartición avanzada de llamadas entrantes asegura que los representantes más calificados atiendan este tipo de llamadas.

Además cuenta con una herramienta de seguimiento automática. La mayoría de las empresas sólo llaman a sus candidatos algunas veces antes de que desaparezcan del ciclo de ventas. Con este tipo de software puedes asegurar que los representantes sigan a sus candidatos y simplemente programar llamadas de seguimiento automáticas a través de una lógica configurable de programación de remarcaciones. Todas las actividades son monitoreadas y se encuentran disponibles a través de informes detallados.

Estos reportes detallados le permiten a los gerentes poder ver dónde se acumulan los representantes y examinar tendencias.

La diferencia entre invertir en un marcador potente es clara cuando los agentes de un call center marcan números de forma manual o utilizan un proceso de clic para marcar.

Los agentes que realizan marcaciones manuales logran hablar durante 10-15 minutos por hora. Esto se debe a todo el tiempo que se pierde:

- Marcar el número de teléfono
- Posicionar las llamadas de forma manual
- Escuchar los correos de voz, tonos ocupados y llamadas no atendidas
- Dejar mensajes de voz
- Programar remarcaciones

Los beneficios son cuantificables en 200%-300% de mayor productividad por hora con una campaña con el marcador WombatDialer a comparación de un procedimiento de marcación manual casual.

Analicemos en detalle las diferentes ventajas que se acaban de mencionar.

Loway

Copyright ©Loway 2014 · todos los derechos reservados

All trademarks, service marks, trade names, product names and logos appearing on the site are the property of their respective owners, including in some instances Loway. Any rights not expressly granted herein are reserved.

Resumen de las ventajas de un marcador

No se pierden llamadas

La pesadila de los call centers de todo tipo de industria es *perder tiempo*.

Las partes desinteresadas, los hogares vacíos o las señales ocupadas no benefician a las empresas. Un marcador automatizado está diseñado para asegurar que los agentes de call centers estén al teléfono en el momento indicado con las personas correctas.

Antes de llegar a los oídos de los agentes, se descartan las llamadas no atendidas, los números ocupados, las líneas desconectadas y los servicios de respuesta automáticos.
Esto permite menos llamadas perdidas y clientes más felices.

Lead Management más sencillo

La mayoría de los marcadores incorporan software de lead management en sus plataformas.
WombatDialer puede filtrar los números "no llamar" o "lista negra" y **procesar las listas de llamadas de forma eficiente.**
Además es capaz de organizar la información de ventas, el historial de los clientes y la información de las remarcaciones, lo cual puede ofrecérseles a los agentes de forma automática, rápido y fácilmente, ya que esta información se guarda en un sistema CRM.
Los algoritmos flexibles complejos utilizan esta información para obtener un alto porcentaje de leads.

Agentes más productivos

Cuando la necesidad de administrar listas de números de teléfonos es menor, los gerentes de call centers pueden enfocarse en ayudar a sus agentes a **mejorar sus habilidades de interacción con los clientes** y entrenar a los integrantes de los diferentes equipos para que provean una agradable atención al cliente. Además, WombatDialer utiliza algoritmos flexibles complejos para determinar de forma precisa cuándo se deben realizar llamadas, considerar cuándo los agentes terminarán una y marcar la siguiente justo cuando la última termina.

Esto asegura que los agentes al teléfono comprometan a los clientes lo más posible.

En otras palabras, los agentes no perderán tiempo esperando a que alguien atienda o dar con números no disponibles para lograr hablar con un cliente en vivo. Cada agente puede ahorrarse fácilmente hasta **tres minutos por llamada** o inclusive más. Esto puede conducir a una mejora de al menos el 5% en tiempo inactivo por agente.

Loway

Copyright ©Loway 2014 · todos los derechos reservados

All trademarks, service marks, trade names, product names and logos appearing on the site are the property of their respective owners, including in some instances Loway. Any rights not expressly granted herein are reserved.

Moral del agente

Esta es una cuestión de call centers muy importante, sin importar si se trata de llamadas entrantes, salientes, ventas o recolección de deudas.

A pesar del pensamiento popular, a menudo un marcador **mejora la moral de un agente**. Esto se debe a que ayuda a que los agentes se vuelvan más exitosos.

La mayoría de los agentes cobran su sueldo a base de comisión; por ende un marcador automático simplemente aumenta las ganancias por comisión.

Es más, el marcador elimina las tareas repetitivas como marcar números de teléfonos, realizar llamadas manuales y tener que escuchar tonos de llamadas infinitos.

La mayoría de los agentes nunca volvería a un ambiente de trabajo sin marcador una vez que probaron trabajar con uno.

Marca consistente y profesional

Es extremadamente difícil adherirse a los **altos niveles de servicio** y estándares en una llamada saliente no automatizada. Esto se debe a que los agentes individuales y los supervisores tienen diferentes niveles de habilidades, motivación y experiencia. Los diferentes niveles de rendimiento pueden producir un servicio inconsistente y una mala sensación dentro de un equipo. WombatDialer ayuda a tranquilizar estas inconsistencias y le aporta disciplina al equipo, lo cual conduce a mejores resultados y una mejora del rendimiento total.

Mantener la información actualizada

La información por lo general se carga en un marcador de forma manual o mediante un proceso automático, normalmente mediante una sincronización de base de datos. WombatDialer permite realizar la carga en múltiples formatos y cuenta con un poderoso HTTP API que te permite poner llamadas en cola para procesarla en cuestión de segundos.

La información por lo general se debe recolectar muy rápido, especialmente cuando se trata de ventas. El marcador es capaz de trabajar la información de forma rápida, lo que asegura que no se pierdan candidatos. Es más, el marcador automatiza el proceso de reciclaje de correo de llamadas, números ocupados y llamadas no atendidas. El marcador asegura que se siga un porcentaje alto de leads de forma rápida y profesional en un período corto de tiempo. Esto logra que se aumente la tasa de conversión de ventas de manera considerable.

WombatDialer es capaz de operar llamadas múltiples en paralelo, cada una de las cuales tiene una prioridad diferente, para poder maximizar la ocupación de canales y agentes.

Loway

Copyright ©Loway 2014 · todos los derechos reservados

All trademarks, service marks, trade names, product names and logos appearing on the site are the property of their respective owners, including in some instances Loway. Any rights not expressly granted herein are reserved.

Aumento en las ventas

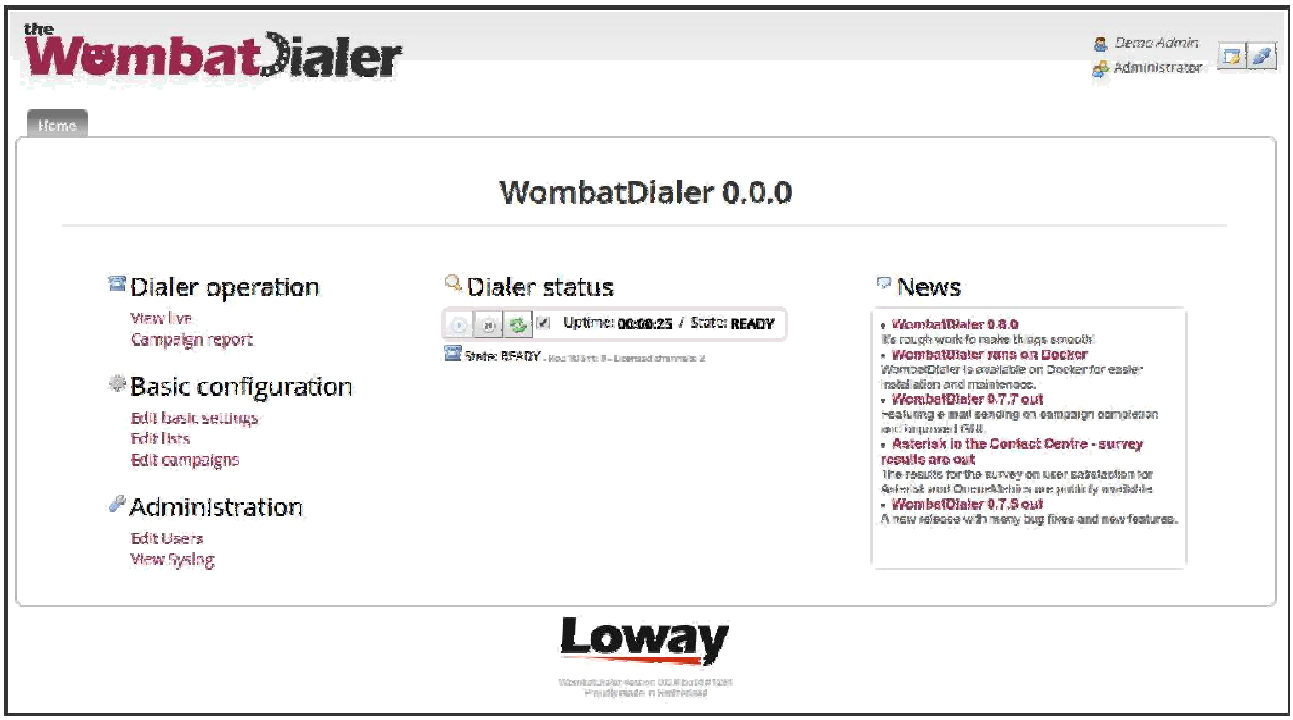
Todos los beneficios mencionados conducen a ***un aumento de ventas para ti***.

Con llamadas más inteligentes, agentes eficientes y clientes receptivos, los call centers pueden percibir el doble de ventas o más gracias al uso de un marcador potente. Con tasas de uso de llamada sustancial y tasas de abandono bajas, los ingresos se disparan. El resultado de la inversión de esta tecnología efectiva es visible rápidamente, y las ganancias también. No sólo se trata del aumento en la cantidad de llamadas que hace la diferencia, sino también la calidad. La interacción combinada de análisis de llamadas y eficiencia de los agentes permite que un software de marcación predictiva mejore la experiencia de un call center en todo tipo de aspecto.

WombatDialer se utiliza para poder implementar de forma efectiva todos estos servicios que se mencionaron anteriormente.

Te ofrece una variedad de componentes listos para usar y un GUI para monitorear, y así puedes crear soluciones complejas en minutos con la facilidad de integración con cualquier PBX con base Asterisk.

Funciona en listas de llamadas predefinidas y puede crearlas de forma dinámica a través de un API. Comparte la carga en uno o más servidores PBX y tiene una lógica de reprogramación flexible para poder manejar las llamadas perdidas. Se construye de forma tal para que pueda ser utilizado con tu PBX Asterisk existente y no requiere de servidores individuales o grupos de líneas; simplemente puedes agregarlo a un sistema existente y funcionará sin perturbar la configuración con la que ya cuentas. Puede realizar llamadas VoIP o a través de la red telefónica pública. No es necesario que seas un experto en llamadas VoIP; sólo debes indicar lo que se debe realizar a través de su GUI intuitivo y basado en web y éste se ocupará de todos los detalles.



Loway

Copyright ©Loway 2014 · todos los derechos reservados

All trademarks, service marks, trade names, product names and logos appearing on the site are the property of their respective owners, including in some instances Loway. Any rights not expressly granted herein are reserved.

WombatDialer es todo esto y mucho más**.**

Descubre ahora cómo puede mejorar tus campañas y negocios de call centers:

PRUÉBALO DE FORMA GRATUITA

Visita WombatDialer.com para encontrar más información sobre WombatDialer.

Copyright ©Loway 2014 · todos los derechos reservados

All trademarks, service marks, trade names, product names and logos appearing on the site are the property of their respective owners, including in some instances Loway. Any rights not expressly granted herein are reserved.