Loway presenta

Devolución de Llamadas Automatizado

Devolución de Llamadas Automatizado

Al administrar un centro de llamadas, usualmente te encontrarás en una situación en la que tus servicios tienen una hora pico conocida. En este caso, surge una necesidad de los agentes en función de la carga en la hora pico. La mayoría de las veces, tu tiempo de espera SLA se estresa durante este horario de máxima actividad, lo que afecta la calidad general y la satisfacción del cliente, al mismo tiempo que se genera una interacción mas difícil con las personas que han esperado demasiado tiempo para que la llamada conecte. Entonces, ¿cómo podemos resolver este problema?

Una de las mejores soluciones es ofrecer a tus clientes la posibilidad de ser llamados de vuelta.

Implementar un sistema de recuperación de llamadas tendrá numerosas ventajas. Algunas de ellas son:

- Mejores SLAs - menor personal requerido
- Clientes más felices
- La lógica se puede extender a llamadas automáticas de "regresa la llamada" basadas en la web

Copyright ©Loway 2018 · all rights reserved · www.loway.ch

QueueMetrics

QueueMetrics es un paquete de informes y monitoreo altamente escalable que satisface las necesidades de miles de centros de contacto en todo el mundo y ofrece una amplia gama de beneficios integrados tales como monitoreo de productividad de agentes, medición de objetivos, seguimiento de tasas de conversión, análisis de estadísticas de campaña en tiempo real y una interfaz fácil de usar. Está disponible como un servicio alojado On Premise o en la Nube.

¿Cómo funcionan las Devoluciones de Llamada automatizadas?

A la persona que llama se le ofrece la opción de presionar "1" para solicitar una devolución de llamada. Si aceptan, se ejecuta un script que registra su número de teléfono. Cuando se completa el script, el número se envía a un programa de marcación como WombatDialer.

Luego, WombatDialer monitorea la cola de devoluciones para agentes libres y, cuando los agentes están disponibles en ella, se emite una devolución de llamada.

WombatDialer sabe cómo manejar diversas situaciones, por ejemplo, si el cliente está ocupado o si no responde la llamada, confiando en sus "Reglas de reprogramación".

Cuando se inicia la llamada, un script reproduce un mensaje de bienvenida en la conexión para informar al cliente y la llamada es puesta en la cola de Devoluciones.

Devoluciones automáticas: componentes

Para resumir los diversos componentes que conforman este sistema de devoluciones de llamada automática:

QueueMetrics

- Conciencia situacional
- Gestión de agentes

Asterisk

- Script para rastrear los números de las llamadas entrantes
- Script para saludar a las personas a las que se les devuelve la llamada

Copyright ©Loway 2018 · all rights reserved · www.loway.ch

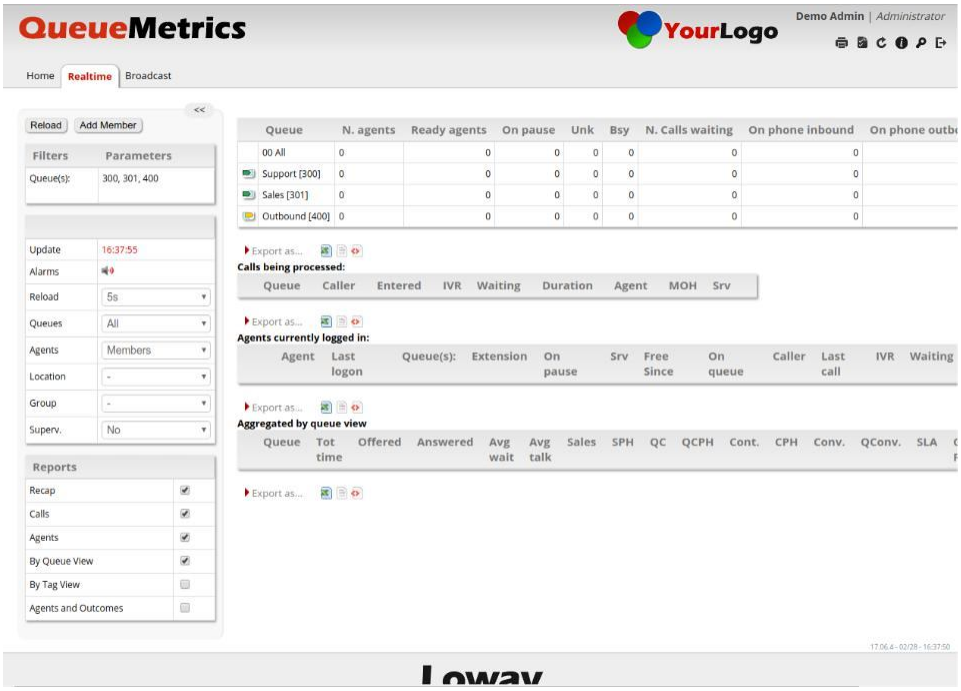
WombatDialer

- Monitorea la presencia en colas de Asterisk.
- Implementa devoluciones de llamadas
- Gestiona situaciones de ocupado, sin respuestas, números inválidos, etc.

Configuración de QueueMetrics

- Crea dos colas - una para entrante y otra para las devoluciones
- Se Monitorean a través de la página Tiempo Real

Pagina Tiempo Real de QueueMetrics



- Desde la Página Tiempo Real, un Supervisor puede mover agentes hacia y desde la cola de Devoluciones en función del estado de la cola de entrada
- Todo lo demás sucede automáticamente

WombatDialer

WombatDialer puede:

Copyright ©Loway 2018 · all rights reserved · www.loway.ch

• Ejecutar múltiples campañas independientes en background

• Recibir los números que se recuperarán e información adicional para manejarlos a través de HTTP

• Supervisar al agente continuamente para emitir una devolución de llamada cuando los agentes están libres

WombatDialer maneja las devoluciones con reglas razonables que se pueden especificar. Un ejemplo puede ser:

Reschedule Rules | Disposition Rules | Opening Hour Rules

1-2 of 2

Rule	On status	On custom status	Retry after	Retry mode	Max attempts	
#1	RS_NOANSWER		120s.	FIXED	1	
#2	RS_REJECTED		3600s.	FIXED	1	

• Reintentar en 10 minutos si el número está ocupado

• Reintentar en 30 minutos si el número esta libre

• Llamar solo durante los tiempos permitidos

Al tener éxito, la llamada se conecta al script de bienvenida que informa al cliente que la llamada ha sido devuelta y luego pasa a un agente.

Devoluciones de llamada

Esta solución se puede implementar en muy poco tiempo y no requiere grandes cambios en la configuración de configuración PBX. También usa las mismas herramientas que utiliza para las llamadas entrantes normales y es una solución extensible. En general, proporciona un excelente ROI, siendo una opción muy común para los servicios que tienen una hora pico ocupada.

Referencias de QueueMetrics

Para obtener más información técnica acerca la solución para centro de llamadas QueueMetrics, consulta el Manual de Usuario.

Visita www.queuemetrics.com para una prueba completa de 30 días.

Asiste a nuestros Seminarios Web Gratuitos para una demostración en vivo de QueueMetrics.

Copyright ©Loway 2018 · all rights reserved · www.loway.ch