

# Soluciones de Colt para la atención al cliente

colt

Ofrezca un mejor trato a sus clientes al tiempo que mejora la rentabilidad

## Ventajas

- **Oferta de una experiencia de atención al cliente de calidad superior.** Implemente capacidades inteligentes en su centro de llamadas para mejorar la calidad de las llamadas entrantes y reducir los tiempos de espera.
- **Optimización de los recursos.** Ponga llamadas en cola en la red para liberar recursos locales y asigne llamadas de forma dinámica a diferentes ubicaciones o agentes, en función de su capacidad o de su conjunto de habilidades.
- **Aumento de la flexibilidad y el ahorro.** Seleccione una solución basada en la nube para minimizar costes y maximizar el rendimiento. Si lo prefiere, puede ampliar la capacidad de su infraestructura existente sin necesidad de inversión de capital.
- **Obtención del control absoluto con herramientas fáciles de utilizar y de autoservicio.** Acceda a estadísticas en tiempo real, supervise la calidad de la llamada y active nuevos planes de llamada de forma instantánea.
- **Adaptación a nuevas situaciones en tiempo real.** Ofrezca a los clientes canales de contacto alternativos, como correo electrónico, sesiones de chat, redes sociales o nuevas opciones de llamada.
- **Aumento de la confianza.** Confíe en el excepcional servicio de atención al cliente y en las garantías de nivel de servicio definidos de Colt.
- **Continuidad empresarial.** Mantenga su centro de atención al cliente operativo en tiempos de crisis. Reenrute las llamadas de forma inmediata mediante el método de arrastrar y soltar con una interfaz fácil de usar.
- **Pago en función del crecimiento.** Los cargos se basan en el uso, lo que significa que no tendrá que pagar por una capacidad que no esté activa.

**La mitad de todas las interacciones con los clientes se producen a través del teléfono. Pero, ¿cree que sus clientes reciben el servicio que esperan cuando llaman a su empresa?**

Con Colt, puede conseguir una mejora espectacular del servicio que ofrece a través de su centro de atención al cliente, al mismo tiempo que mejora su productividad y reduce el coste de propiedad en hasta un 58%\*.

Las soluciones de Colt para el trato con el cliente permiten mejorar el centro de atención al cliente existente basado en centralita o aprovechar todo el potencial de una alternativa basada en la nube.

## Los grandes desafíos

El servicio de atención al cliente resulta clave para garantizar la fidelidad en el mercado. Pero las empresas con centros de atención al cliente se enfrentan a varios desafíos:

- Los niveles de satisfacción caen en picado porque los clientes tienen que soportar largos tiempos de espera antes de que transfieran su llamada a los agentes adecuados que disponen de los datos correctos.
- Los recursos del centro de atención al cliente están cada vez más distribuidos. Hasta ahora, no existía ninguna forma de integrar el personal y las instalaciones que se distribuían en sucursales y ubicaciones remotas, incluidas las oficinas domésticas.
- Los negocios que incluyen sistemas de centralita están desactualizados. Algunas plataformas empiezan a ser obsoletas, su mantenimiento es costoso y los problemas de capacidad implican la pérdida de llamadas en las horas punta, pero su coste de actualización es demasiado elevado.
- Las empresas desean servicios de centro de atención al cliente de vanguardia para sus usuarios, pero carecen de los conocimientos

adecuados para minimizar costes y riesgos.

## Mejora del rendimiento

Las soluciones de Colt para el trato con el cliente resuelven estos problemas. Puede aprovechar todo el potencial de los recursos de su centro de llamadas para ofrecer una experiencia de llamada superior a sus clientes sin ninguna inversión de capital y, al mismo tiempo, con una reducción de los costes.

En las horas de mayor actividad, cuando conservar los niveles de rendimiento puede suponer un problema, tiene la posibilidad de integrar agentes de otras sedes de forma rápida y sencilla. Si reacciona a las estadísticas en tiempo real, puede activar una planificación inteligente en apenas unos segundos para satisfacer esta fluctuante demanda.

## Proporcione a sus clientes la mejor atención

Sus clientes notarán la diferencia. Una experiencia del cliente gestionada de forma central implica que sus llamadas se dirigen a la persona adecuada (en cualquier ubicación) para una resolución más rápida.

Saque partido de esta ventaja en cada llamada. El identificador de la línea llamante (CLI) y el reconocimiento de voz interactivo (IVR) aceleran el proceso y permiten establecer la prioridad de las llamadas en función del tipo de cliente. La información que se encuentra en la base de datos de los clientes aparece automáticamente en pantalla, por lo que los agentes pueden ofrecer de inmediato un servicio más ágil y personalizado. También dispone de herramientas de comunicación integradas, como correo electrónico, texto, chat y redes sociales.

Si lo prefieren, los clientes pueden atenderse de forma autosuficiente mediante la interacción con sus propios registros de la base de datos y sus preferencias.

## Reduzca costes, ofrezca flexibilidad

Con Colt, puede ahorrar dinero. Las soluciones de Colt para el trato con el cliente ampliarán las capacidades de su estructura telefónica existente sin que tenga que comprar más equipos o modificar la infraestructura que posee. Si lo desea, puede hacer uso de nuestra solución basada en la nube, que minimizará costes y maximizará el rendimiento y la flexibilidad. Colt también pone a su disposición una capacidad adicional que puede obtener de forma sencilla.

## Mejore la experiencia en gestión de llamadas de los clientes

¿Desea mejorar un centro de atención al cliente existente basado en centralita o aprovechar todo el potencial de una alternativa basada en la nube? Colt le ofrece ambas opciones.



## ¿Cómo puede ayudarle Colt si desea conservar su centro de llamadas basado en centralita?

Si posee y gestiona un sistema de centralita en sus instalaciones, Colt puede ayudarle a obtener el máximo partido de su inversión y a ampliar las capacidades del centro de llamadas.

Puede complementar su solución existente con funcionalidades avanzadas, como reconocimiento de voz, consultas en bases de datos y grabación de voz. Puede satisfacer los picos de demanda con una capacidad adicional a su alcance y un enrutamiento inteligente de llamadas a teletrabajadores y otros agentes que se encuentran fuera del centro de llamadas físico. Como resultado, puede mantener las llamadas activas y aumentar los niveles de satisfacción, así como usar el correo electrónico, SMS y otros medios para mejorar las interacciones.

También dispone de estadísticas avanzadas, que le ayudarán a conservar el control absoluto. Además, Colt puede proporcionar una continuidad empresarial para que su empresa pueda seguir atendiendo llamadas, aunque exista un problema en su equipo de centralita o se produzca un desastre natural.

## ¿Cuáles son las ventajas de elegir un centro de llamadas basado en la nube?

La mayoría de las empresas están sustituyendo sus sistemas de centralita tradicionales con alternativas basadas en la nube

para maximizar el rendimiento y reducir los costes.

Esta alternativa no precisa de ningún tipo de equipo ni edificio para implementar su centro de llamadas. Todo se encuentra en la nube. Esto implica que no necesitará realizar inversiones de capital ni de mantenimiento. Colt se encarga del alojamiento, pero es el usuario quien conserva el control absoluto con un potente portal web y todas las estadísticas que pudiera necesitar.

Solo paga por lo que use cada mes, por lo que puede hacer frente a los períodos de gran actividad sin desperdiciar la capacidad que no utilizara en otro momento. Las nuevas funcionalidades y actualizaciones se pueden suministrar bajo demanda.

Nuestras soluciones basadas en la nube se pueden implementar rápidamente. No es necesario instalar hardware ni software. Todo es independiente de su infraestructura de TI y telefonía existentes, lo que ayuda a fortalecer la continuidad empresarial y los planes de recuperación ante desastres.

### Con las soluciones de Colt para el trato con el cliente, puede disfrutar de las ventajas siguientes:

#### Servicios de Red Inteligente

- Rangos de números
- Herramientas de gestión
- Funciones de enrutamiento avanzadas
- Portabilidad de números

#### Soluciones IVR

- Anuncios personalizados, en varios idiomas
- Enrutamiento inteligente dirigido por el llamante y cambios de plan de llamada inmediatos
- Funciones de grabación
- Captura de datos
- Correo de voz

#### Mejora de la interacción con los clientes

- Soluciones de centro de llamadas virtual
- Estadísticas históricas y en tiempo real, y supervisión de la llamada
- Capacidad adicional, nuevas funcionalidades y actualizaciones implementadas bajo demanda

- Convergencia con aplicaciones web y móviles, y bases de datos
- Gestión multicanal de las relaciones con el cliente
- Seguridad para proteger la privacidad del cliente

#### Asistencia por expertos disponible

Con oficinas en toda Europa, Colt garantiza que obtendrá el máximo partido de su solución. Ofrecemos:

- Diseño y creación de sistema IVR
- Mensajes e instrucciones telefónicas personalizados
- Servicio de asistencia disponible las 24 horas del día, todo el año, con un equipo de servicio técnico específico
- Asesoramiento para integración de TI y bases de datos
- Formación sobre el manejo de las soluciones
- Garantías de nivel de servicio definidas

\* Ahorro anticipado en el coste total de la propiedad en tres años con servicios de centro de atención al cliente alojado y todas las funciones para 500 puestos, en comparación con los sistemas basados en instalaciones. Fuente: Frost & Sullivan, "Premise vs. Hosted Contact Center: Total Cost of Ownership Analysis" (Frost y Sullivan, "Centro de atención al cliente en instalaciones y alojado: análisis del coste total de la propiedad")

Para más información,  
contacte con nosotros:

935 502 211  
sales@colt.net  
colt.net/es