



## Optimize el contacto electrónico con su cliente con Presence Mail Interactions

La comunicación por medios electrónicos con los consumidores se ha convertido en igual de universal que el contacto telefónico. Es más, como es cómodo y existe un registro escrito, hay muchas ocasiones en las que los clientes prefieren la comunicación por esta vía. Sin embargo, muchas soluciones de Contact Center no incluyen las mismas funcionalidades para e-mail que para las comunicaciones por voz.

Presence Mail Interactions ofrece un amplio abanico de gestión de funcionalidades y capacidades que hacen del e-mail, el fax y los SMS canales completamente integrados en las actividades del Contact Center.

### Presence Mail Interactions permite

- Que la correspondencia electrónica sea parte accesible de la información histórica del cliente
- Derivar mensajes utilizando criterios predefinidos para adaptarse a los procesos de negocio y garantizar el direccionamiento al agente apropiado
- Incorporar alto contenido gráfico y otros contenidos multimedia tanto en e-mails entrantes como salientes
- Integración total con otros módulos de la Suite de Presence
- Incluir el e-mail como parte de los informes y la monitorización en tiempo real

## Un Sistema de gestión de respuesta Vía E-mail con todas las funcionalidades

VENTAJAS	FUNCIONALIDADES
<b>Intelligent routing</b>	Direccionado automático basado en información de negocio
<b>Códigos de cualificación</b>	Asigna identificadores personalizados a cada interacción para asegurar una gestión apropiada y seguimiento
<b>Plantillas de mensaje</b>	Información variable en formularios estándar que se completan automáticamente con datos del cliente desde el CRM u otra base de datos
<b>E-mail en pausa</b>	E-mail individual que se puede poner en “espera” y priorizar otras actividades sin perder datos.
<b>Texto predefinido</b>	Respuestas estándar, tales como instrucciones, links y referencias procedentes de una BD de conocimiento controlados por autorizaciones individuales o campañas

### La Gestión del E-mail con los beneficios que sólo una solución de Contact Center completa puede ofrecer

Como parte de una plataforma completamente integrada, las Interacciones por Mail (Mail Interactions) ayudan a mejorar la productividad y los beneficios de las actividades del Contact Center.

- Tiene una integración simple con cualquier servidor o plataforma POP SSL.
- “Automatización Inteligente” que reduce costes y aumenta la precisión.
- Combina las actividades de los agentes para equilibrar el volumen de entrada y salida.
- E-mail incorporado como parte de una perspectiva holística con una visibilidad completa de los distintos canales.
- Mejora de la información sobre las interacciones con los clientes aplicando las mismas métricas usadas en los informes de la comunicación por voz.
- Seguimiento de respuesta por cada interacción para ayudar en el proceso de mejora de satisfacción de los clientes.

## La Solución All-In-One para mejorar los resultados de la Empresa

Presence es un proveedor de tecnología para los Contact Center diseñada por profesionales con experiencia en el sector. Proporcionamos las herramientas necesarias para simplificar la operatividad empresarial, ahorrando tiempo, dinero y recursos para que su empresa se pueda centrar en lo que más importa, sus clientes.

- Modelos basados en licencias concurrentes para menor TCO y mantenimiento.
- Flexible a las necesidades de los clientes/consumidores
- Mejor experiencia del consumidor
- Elimina los silos de información y funciones
- Mayor simplicidad en la gestión del sistema para IT
- Incrementa la exactitud, la eficiencia y la productividad del agente
- UI intuitiva, reduce el tiempo de formación, la velocidad con la que se desarrolla la campaña, el lanzamiento, la velocidad y una buena puesta a punto
- Atención al cliente 24x7

Contáctenos hoy y descubra como Presence Technology puede mejorar los beneficios y productividad de su Contact Center.

Presence Technology es un proveedor mundial de soluciones multicanal que ofrece soluciones a los Contact Center, para optimizar los recursos y mejorar el proceso de comunicación para que sea más eficiente. Diseñada para trabajar como una solución independiente o conjuntamente con una PBX existente, Presence simplifica la comunicación entre las empresas y sus clientes, reduciendo el gasto constante de los equipos al tener que actualizarlos o hacer cambios. Las soluciones de Presence son reconocidas por su calidad y su innovación y más recientemente han recibido el premio TMC de Comunicaciones Unificadas como Producto del año (Unified Communications Product of the Year) y el de Soluciones de Comunicación como Producto del año (Communications Solutions Product of the Year). Gracias a su equipo de profesionales altamente calificados, ha cerrado acuerdos con numerosos clientes a nivel global y posee una red de socios estratégicos en Latinoamérica, Europa, Sudáfrica y Estados Unidos que certifican y apoyan sus proyectos en todo el mundo.