



## Presence Voice Inbound e Intelligent Routing

la combinación perfecta para campañas de recepción

Presence Voice Inbound es una plataforma de gestión de llamadas que junto con Presence Intelligent Routing proporciona un escenario de trabajo para los Contact Centers basado en lógicas de pre-enrutamiento y distribución a agentes potentes y flexibles.

Presence Voice Inbound permite realizar blending entre las llamadas salientes y entrantes ya que se integra con las funcionalidades de Presence Voice Outbound. Asimismo, proporciona un histórico completo de las interacciones con el cliente a través del canal telefónico e identifica al cliente de forma automática a través del número de teléfono.

La solución Inbound de Presence permite la integración CTI automatizando las tareas que deben realizar los agentes de forma manual.

Sus funcionalidades permiten agrupar en la misma aplicación todas las tareas más habituales en la gestión de una llamada y presentar de manera ágil la información del contacto.

Presence Intelligent Routing dispone de un diseñador gráfico e intuitivo para crear fácilmente estrategias avanzadas de tratamiento y routing de interacciones en forma de diagrama de bloques. Presence Intelligent routing permite diseñar y mantener con facilidad estrategias que permiten identificar el contexto de cada interacción y decidir sobre el flujo de acciones sobre la llamada en base a la evaluación dinámica de condiciones tales como:

- Valor del cliente, determinado en base a información capturada desde un menú interactivo o mediante el acceso a sistemas de información externos que proporcionen información sobre el contexto actual del cliente.
- Estado de agentes, niveles de servicio y tiempos estimados de espera en cola en función del momento del día.

Presence Inbound, en combinación con el resto de módulos de Presence Suite, dota al agente de todas las herramientas necesarias para la gestión óptima de cada contacto en el menor tiempo posible, incrementando los ratios de resolución en primera llamada y garantizando un servicio y una experiencia de cliente inmejorable.

Presence Inbound, en combinación con el resto de módulos de Presence Suite, dota al agente de todas las herramientas necesarias para la gestión óptima de cada contacto en el menor tiempo posible, incrementando los ratios de resolución en primera llamada y garantizando un servicio y una experiencia de cliente inmejorable.

VENTAJAS	FUNCIONALIDADES
<p>Extiende la oferta de servicios diferenciados en función del valor y situación del cliente también a la atención telefónica.</p>	<p>El módulo Presence Intelligent Routing posibilita la fácil creación y mantenimiento de potentes estrategias de routing y priorización de tratamiento y distribución de llamadas, con decisiones basadas en datos de contexto, valor y situación del cliente con la compañía. Presence IR dispone de una gran variedad de conectores predefinidos para acceder a sistemas de información y bases de datos CRM existentes para recuperar la información de negocio más actualizada que debe considerarse para establecer el tratamiento personalizado de cada llamada.</p>
<p>Optimiza el tiempo medio de gestión de cada llamada y costes asociados sin perjudicar la calidad del servicio.</p>	<p>Presence Web Scripting permite presentar al agente mensajes y argumentos dinámicos en base a las respuestas del cliente, así como aquellos campos de información (con validación de entradas automática) necesarios. Adicionalmente, Presence Web Scripting permite integrar, de forma sencilla, información de negocio acerca del contexto del cliente recuperada en tiempo real desde sistemas tales como un CRM en campos del espacio de trabajo, agilizando le tiempo de gestión de cada llamada.</p>
<p>Reduce el porcentaje de abandono de llamadas y optimiza el uso de las líneas disponibles y el tiempo de los agentes.</p>	<p>Presence Inbound permite informar a los clientes acerca del tiempo estimado de espera si la llamada es puesta en cola e incluso ofrecer la devolución de la llamada en horarios de menor saturación.</p>
<p>Reduce los ciclos de formación de los agentes, reduciendo el coste para hacerlos productivos.</p>	<p>La aplicación Presence Web Agent está orientada para ofrecer máxima ergonomía y usabilidad, reduciendo la curva de aprendizaje en su manejo.</p>
<p>Facilita la colaboración inmediata con otro departamento o recurso y maximiza el ratio de resolución en primer contacto.</p>	<p>La aplicación Presence Web Agent integra las opciones de transferencia con consulta y conferencia, incluyendo agendas de contactos frecuentes y directorios de otros grupos de agente. En el caso de agentes de Presence Inbound, un agente también puede comprobar su estado de ocupación en tiempo real para decidir la conveniencia de involucrarle en la llamada.</p> <p>También es posible transferir el espacio de trabajo de un agente con el contexto de cliente junto a la llamada entre agentes de Presence Inbound.</p>
<p>Facilita la continuidad y seguimiento en la gestión de cada problemática de cliente hasta su total resolución.</p>	<p>En los casos de que el agente no disponga de los medios para resolver la problemática del cliente en el primer contacto, Presence Web Agent facilita al agente la programación de llamadas posteriores de seguimiento y la recuperación automática del contexto del cliente en cada interacción.</p> <p>Adicionalmente, puede habilitarse la opción de que los agentes que gestionan una interacción inicial con un cliente se establezcan como agente preferente.</p>

## Contáctanos y descubre cómo Enghouse Interactive puede transformar el Contact Center en una función esencial dentro de su organización

Enghouse Interactive ([www.enghouseinteractive.es](http://www.enghouseinteractive.es)) ofrece la tecnología y la experiencia para maximizar el valor de cada interacción con el cliente. La compañía desarrolla una amplia cartera de soluciones de gestión de interacciones con clientes. Las principales tecnologías incluyen contact centers, consola de atendimento, marcador predictivo para llamadas salientes, gestión del conocimiento, IVR y soluciones de grabación de llamadas compatibles con cualquier entorno de telefonía, en modelo de compra, alquiler o en la nube. Enghouse Interactive tiene miles de clientes en todo el mundo, soportados por una red global de partners y más de 800 personas dedicadas a las operaciones internacionales de la compañía.

Más información en [www.enghouseinteractive.es](http://www.enghouseinteractive.es)

