



Presence Scripting

es el gestor de argumentarios multicanal capaz de mostrar el contexto de la interacción

Presence Scripting es una herramienta diseñada con criterios de negocio para simplificar y guiar el trabajo de los agentes del Contact Center.

Combinado con el módulo de marcación Presence Outbound Dialer o con un marcador de terceros, Presence Scripting mejora la ejecución de los servicios de Telemarketing del Contact Center y facilita procesos del front-office y back-office tales como ventas, validación o calidad.

Presence Scripting optimiza el flujo de trabajo del argumentario de agente automatizando acciones y ejecutándolas según condiciones, por ejemplo, para iniciar o parar la grabación de la llamada, enviar un e-mail confeccionado con datos recogidos en el argumentario, adjuntar datos a la llamada, colgar y codificar el contacto o ejecutar una determinada aplicación.

Algunas de las características de Presence Scripting

- ▶ Puede transferir un argumentario entre agentes de cualquier servicio conservando los datos capturados.
- ▶ Lanza automáticamente acciones de cross-selling o up-selling desde el argumentario para vincular al contacto en otros servicios o campañas de ventas.
- ▶ Accede a argumentarios gestionados en un primer nivel para completar el proceso posterior de validación y cierre final mediante la vinculación de campos de búsqueda.
- ▶ Monitoriza en tiempo real la evolución de los resultados y la producción del servicio.
- ▶ Analiza datos estadísticos mediante informes estándares o a medida para cada argumentario.

Presence Scripting se integra completamente en la Suite Multicanal de Enghouse Interactive y también puede implementarse de forma autónoma con sistemas de Contact Center de terceros.

| VENTAJAS | FUNCIONALIDADES |
|---|---|
| Solución de diseño de argumentarios sencilla y rentable, sin costes ocultos. | Pensada para usuarios no técnicos. Estructurada en bloques predefinidos de tipología de campos, condiciones, funciones, acciones y acceso a bases de datos, configurables a golpe de clic de ratón. |
| Permite poner en marcha campañas de emisión de llamadas con argumentarios de ventas en tiempo record. | Facilidad para adaptar los guiones a la estrategia de ventas y probar la lógica de la argumentación comercial. Permite introducir cambios "en caliente" con el servicio activo y vincular los campos del argumentario con los datos de contacto incluidos en los ficheros de carga de los registros de emisión. |
| Reduce el tiempo medio de gestión del contacto (TMO) que permitirá a los agentes atender a más contactos útiles y aumentar su productividad. | Dirige el flujo de trabajo mediante condiciones que habilitan y muestran al agente la información necesaria. Auto-valida cada respuesta para evitar introducir errores e informa visualmente al agente de los datos obligatorios pendientes de cumplimentar antes de permitirle finalizar la interacción. Desde la interface de Agente Presence se puede limitar el tiempo máximo permitido de "trabajo tras llamada" para evitar pérdidas de tiempo improductivas. |
| Capacidad multicanal que ayuda a mejorar la experiencia de cliente y el nivel de atención en los servicios de recepción. | Facilidad para buscar datos del contacto o de negocio, acceder a bases de datos o aplicaciones web internas o externas. Junto con los módulos Presence Mail Interaction y Presence Internet Interactions se puede atender el canal de e-mail, fax, sms, web chat, web collaboration y social media junto con la apertura de un argumentario para capturar datos relevantes para el negocio durante la gestión con el contacto. |
| Minimiza el ciclo formativo de los agentes, anticipando su incorporación productiva al servicio. | La sencillez de la interface de Agente Presence, que gestiona por igual cualquier interacción con independencia del canal, y lo intuitivo y fácil de usar del Scripting, reduce los tiempos de formación de los agentes y los costes asociados. |
| Segmenta y maneja volúmenes elevados e indeterminados de datos de forma versátil, práctica y efectiva para el servicio. | La productividad de los agentes y la efectividad de los servicios se refuerza con la capacidad del Scripting para manejar argumentarios con distintos niveles jerárquicos. Crea una jerarquía segmentada de datos relacionados entre sí, que simplifica y agiliza el manejo de volúmenes grandes o indeterminados de datos al asociarles una cantidad de información variable en función de la gestión del contacto. |
| Controla las versiones de los argumentarios para facilitar el seguimiento y la recuperación. | Cada vez que se introduce una modificación en un argumentario que pasa a producción, Presence Scripting guarda las diferentes versiones para su posterior recuperación. |
| Control y seguimiento de los resultados del negocio mediante informes estándares o a medida creados para cada argumentario. | A través del conjunto de informes estándar disponible para cada servicio se obtiene información de contacto y negocio de todas las interacciones gestionadas. Además, Presence Scripting incorpora una potente interface de consulta que guía a los supervisores en la capacidad para extraer datos de negocio recogidos en los argumentarios y crear informes a medida de forma fácil e intuitiva. |

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

Enghouse Interactive (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

