



Presence Suite para **Telco**

Enghouse Interactive es el socio que ayuda a incrementar la productividad y eficiencia de las campañas de emisión. Ayudamos a nuestros clientes a superar sus objetivos, incrementando los ingresos y el número de contactos por hora. La solución Presence Suite es la solución ideal para empresas de Telecomunicaciones en Europa, Latinoamérica, Estados Unidos y África.

Presence Suite, el camino hacia la eficiencia

- Si la reducción de costes operativos es uno de sus objetivos principales
- Si le preocupa la productividad de sus agentes
- Si necesita maximizar el ratio de conversión de leads
- Si está buscando disminuir el tiempo medio de la interacción con el cliente
- Si es importante incrementar los beneficios de sus campañas de Outbound
- Si las tareas de Back Office le quitan tiempo y recursos
- Si está buscando una solución para alinear el rendimiento del Contact Center con la estrategia de cliente y los objetivos de negocio
- Si requiere escalabilidad para adaptar o incrementar los recursos necesarios en función de las demandas de su negocio
- Si necesita aumentar la resolución en la primera llamada
- Si está buscando una solución para Contact Center pensada para ofrecer un mejor servicio
- Si necesita reducir los tiempos de formación de sus agentes
- Si necesita una solución óptima para incidencias y gestión de averías
- Si quiere tener informes en tiempo real, datos de control y medición precisos y actualizados en todo momento
- Si su negocio requiere cambios rápidos realizados sobre la marcha
- Si necesita integrar el Call Center con la web, implementar click to call, o integración con aplicaciones de negocio y el CRM
- Si necesita un control unificado a pesar de tener servicios externalizados

Si su negocio busca una solución avanzada y escalable que ofrezca mantenimiento, gestión y opciones Hosted (Cloud), On Site o mixtas, Presence Suite es la respuesta perfecta a sus necesidades.

Presence Suite es totalmente modular, de manera que las compañías pueden adquirir sólo aquellos módulos que necesitan inicialmente e ir ampliando módulos y funcionalidades a posteriori, reutilizando las licencias ya adquiridas y maximizando y protegiendo la inversión realizada.

Todos los módulos de la Suite están preintegrados, por lo que no requieren un esfuerzo de integración para funcionar de manera orquestada con otros previamente adquiridos. Interactúan a través del mismo core compartiendo los eventos y la información utilizada y gestionada por la solución, almacenando los datos y la información en una base de datos consolidada y normalizada.

Mejoras probadas en clientes TELCO:

- Reducción de agentes en un 40%. Aumento de productividad 40%
- First Contact Resolution de un 95%
- Reducción de contactos transferidos en un 60%
- AHT de identificación de contacto 20s
- AHT de Intelligent Routing reducido en 37.5s.
- Blending: 25% Incremento de productividad
- FAX y Email: de 72h a 12h.
- Call back automatic
- Back Office integrado en el Contact Center

Presence Suite para Telco es la respuesta a los desafíos más frecuentes de la industria:

- Formación y gestión de calidad
- Compromiso con los requerimientos del cliente, adaptabilidad, flexibilidad y simplificación de la infraestructura
- Integración con aplicaciones de terceros y flexibilidad de integraciones
- Disminución del error humano
- Migración sencilla de campañas existentes
- Entorno normalizado y simplificado
- Implementación y cambios rápidos
- Mejora de calidad y satisfacción del cliente
- Reportes unificados
- Contact Center virtual
- Gestión de operaciones y control de reglas, inteligencia y procesos de negocio del cliente
- Fácil y rentable overflow entre sites
- Integración de Back Office
- Minimización recursos tecnológicos
- Poder en usuarios de negocio
- Mejora del control

↓ AHT	15%
↓ Costes de mantenimiento	33%
↓ Costes de formación de agentes	38%
↓ Soporte IT	57%
↓ Coste total de propiedad (TCO)	42%
↓ Nuevas campañas – time to market	70%

↑ Contactos por hora	55%
↑ FCR	17%
↑ Productividad de agente	36%
↑ Ocupación del agente	17%
↑ Ventas por hora	24%
↑ Ratio de conversión	24%
↑ Nivel de servicio	22%

* Porcentajes demostrados en clientes de Presence Suite en todo el mundo

Uno de los principales beneficios de la Presence Suite es su facilidad de uso y su adaptabilidad a cambios dinámicos. Esto es posible gracias a la estrecha integración entre módulos, así como a la interfaz con los tres front ends centrales, específicamente diseñada para los principales actores del Contact Center: agente, supervisor y administrador.

Presence Suite es una solución probada que utilizan compañías en todo el mundo y que cumple con los más exigentes requerimientos del Contact Center multicanal.



Presence Suite es una solución de **Enhouse Interactive**



Para más información, visite www.enhouseinteractive.es