



Optimice las interacciones digitales con sus clientes con **Presence Mail Interactions**

Los canales digitales se han vuelto casi tan comunes como el contacto telefónico para gestionar interacciones con los clientes. De hecho, debido a su utilidad y al registro escrito que suministran, en muchas ocasiones se convierten en el canal preferido para muchos de ellos. Sin embargo, muchas herramientas de software para contact center no ofrecen las mismas funcionalidades para la gestión de correos electrónicos como sí lo hacen para las comunicaciones de voz. Presence Mail Interactions ofrece una gama completa de funciones y capacidades de gestión y administración que permiten que los canales de correo electrónico, fax, SMS y redes sociales se integren completamente con las tareas del contact center.

Presence Mail Interactions le permite:

- ▶ La posibilidad de que el correo electrónico sea un elemento esencial para acceder al registro histórico de sus clientes
- ▶ Enrutar mensajes utilizando criterios predefinidos para adaptarse a los procesos de su negocio y garantizar que sea dirigido al agente mejor calificado
- ▶ Facilidad de uso a través de la misma interfaz unificada del agente
- ▶ Adjuntar contenido gráfico y de multimedia para todos los correos electrónicos entrantes y salientes
- ▶ Integración completa con todos los demás módulos de la herramienta Presence Suite
- ▶ Incluir el correo electrónico como parte de todos los informes y para realizar monitoreo en tiempo real

Un sistema de gestión de correos electrónicos con funcionalidades avanzadas

Enrutamiento Inteligente	Estrategias de enrutamiento automáticas basadas en el contenido (remitente, asunto, cuerpo del correo electrónico) o en la información de negocio adjunta.
Plantillas de mensajes	Permite crear texto completo e insertar variables y campos activos que se llenan automáticamente con información adjunta a la interacción o de manera manual por el agente. Reduce el tiempo de respuesta y evita el error humano.
Texto predefinido	Permite la creación de un repositorio organizado de información con partes del texto que pueden ser usadas por los agentes para estandarizar las respuestas de los correos electrónicos, fax o SMS. Los diferentes textos predefinidos pueden asignarse a cada buzón de correo o campaña.
Priorización en la respuesta	El agente puede poner "en espera" la respuesta del email con el fin de atender una interacción que requiera mayor prioridad sin perder información, para más adelante continuar su respuesta.
Histórico de los correos electrónicos	Permite revisar correos electrónicos recibidos de un remitente específico y durante un periodo de tiempo determinado para optimizar el trabajo del agente.

Gestión de correos electrónicos con beneficios únicos que solo una herramienta completa de contact center puede ofrecer

Como parte de una plataforma totalmente integrada, Presence Mail Interactions ayuda a mejorar la productividad y rentabilidad de todas sus tareas del contact center:

- Integración simple con cualquier servidor o plataforma POP/IMAP4 SSL
- Automatización inteligente que reduce costos y mejora la precisión
- Combina las actividades de los agentes para balancear volúmenes de interacciones inbound y outbound
- Incorporación del correo electrónico como parte de una perspectiva holística que ofrece visibilidad en varios canales
- Optimización de recursos mediante la priorización de servicios para sacar provecho de interacciones en horas valle
- Mejoramiento de la experiencia del cliente al permitir total consistencia en todos los canales de comunicación
- Monitoreo en tiempo real de los servicios y acceso a información estadística para tomar decisiones de manera efectiva

La solución All-in-One para un mejor desempeño de negocio

Presence Suite es una solución de contact center diseñada por profesionales con experiencia gestionando operaciones de contact center

Ofrecemos las herramientas necesarias para simplificar la manera de hacer negocios, ahorrando tiempo, dinero y recursos para que las organizaciones se puedan centrar en lo que más importa: los clientes.

Negocio

- Mayor número de contactos por hora
- Reducción de Tiempo medio de gestión
- Mejoramiento de la precisión de los agentes
- Mejoramiento de la experiencia del cliente
- Reducción del tiempo de salida al mercado
- Soporte 24/7 cuando sea necesario

Tecnología

- Modelo de licenciamiento concurrente para un menor costo total de adquisición
- Más sensible a las demandas del cliente
- Elimina el aislamiento de datos y del sistema
- Menos dependiente de los recursos de IT para la gestión del sistema
- La interfaz de usuario intuitiva reduce tiempos de capacitación y aumenta la velocidad de creación de campañas, su lanzamiento y ajuste
- Fácilmente integrada con aplicaciones de negocio de terceros
- Tecnología WebRTC: sin necesidad de instalación de software en el escritorio del agente, únicamente a través de un navegador web

Contáctenos hoy mismo y conozca cómo Enghouse Interactive puede transformar su contact center en un área empresarial esencial dentro de su organización

Presence Suite, de Enghouse Interactive, es una solución CEC multicanal que permite a los contact centers optimizar recursos y mejorar la eficiencia de los procesos de comunicación. Diseñada para funcionar como una herramienta independiente o con un PBX existente, Presence Suite simplifica las interacciones entre los negocios y sus clientes, reduciendo la necesidad de costosos cambios de equipos o actualizaciones. Las soluciones de Enghouse Interactive son frecuentemente reconocidas por su calidad e innovación, recientemente reconocida como Challenger del Cuadrante Mágico de Infraestructura para Contact Center de Gartner.

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

