Enghouse Interactive

Certicámara eligió las soluciones de Enghouse Interactive como herramienta corporativa para potenciar sus operaciones de negocio

Gracias a flexibilidad que ofrece para trabajar de acuerdo las necesidades de cualquier tipo de industria.

certicámara.
Validez y seguridad jurídica electrónica

Resumen Ejecutivo

Nombre del Cliente:
Certicámara S.A

Industria:
Business Services

Ubicación:
Colombia

Más información de Certicámara
www.certicamara.com

Desafío

- Integrar plataforma de telefonía con CRM
- Automatizar gestión de servicio al cliente

Solución:
Enghouse Interactive para Outsourcers

- Presence Inbound
- Presence Outbound
- Presence Intelligent Routing
- Presence Scripting
- Presence Recording
- Presence Custom Reports
- Presence Robodialer
- Presence Administrator
- Presence Supervisor
- Presence Screen Recording

Resultados

A través de la implementación de las soluciones de Enghouse Interactive en su operación, Certicámara logró:

- Automatizar el servicio al cliente a través de la implementación de Presence IVR
- Integrar su plataforma de telefonía con CRM Dynamics.
- Monitorear la calidad del servicio con Presence Recording
- Generar reportes a la medida sobre la operativa del Contact Center, con Presence Custom Reports.

La Necesidad

CERTICÁMARA S.A. es una entidad colombiana de certificación digital abierta, constituida con el propósito de brindar las máximas garantías de seguridad jurídica y técnica en las comunicaciones electrónicas a través de la emisión de certificados digitales para firma digital, estampado cronológico certificado, y archivo electrónico seguro. Cuenta con sede principal en Bogotá y sucursales en Cali, Bucaramanga y Medellín y más de 70 empleados. Actualmente es líder en el mercado de certificación digital con un 98% de participación en el mercado colombiano.

Previo a la implementación de Enghouse Interactive, Certicámara contaba con central telefónica en Asterisk y un CRM Sugar, por lo que buscaba un producto que no sólo prestara el servicio de telefonía, sino que se integrara con el CRM Dynamics. Con el fin de optimizar procesos y brindar un mejor servicio, se tomó la decisión de realizar la implementación de un IVR que automatizara las consultas frecuentes que antes se gestionaban a través de un agente de servicio al cliente. Para esto, fue necesaria la integración de la plataforma de Enghouse Interactive con el sistema de solicitudes interno de Certicámara.

Luego de evaluar diferentes soluciones del mercado se eligió la Suite de Enghouse Interactive como solución corporativa por encima de las de otros proveedores de tecnología para Contact Center, principalmente por la flexibilidad que ofrece para trabajar de acuerdo a las necesidades de cualquier tipo de negocio.

La Solución:
Presence Suite para Certicámara

Certicámara gestiona su operación a través de las herramientas de Enghouse Interactive así:

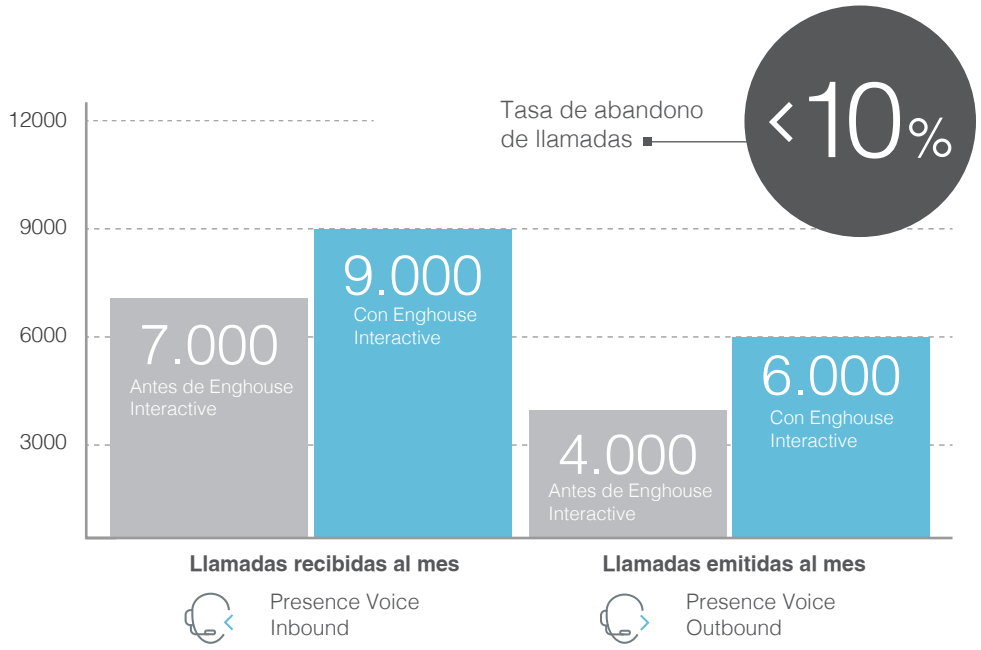
- Presence Voice Outbound, para las campañas de llamadas Salientes
- Presence Voice Inbound, para las campañas de llamadas entrantes
- Presence Intelligent Routing, para enrutamiento de las llamadas al agente según la opción del IVR automático.
- Presence Scripting
- Presence Recording, para la creación de plan de grabación que permita realizar el correspondiente monitoreo de calidad del servicio.
- Presence Custom Report, para la generación de informes a la medida sobre la operativa del Contact Center.
- Presence Administrator
- Presence Supervisor
- Presence Screen Recording

Valor Agregado

Las soluciones tecnológicas de Enghouse Interactive han facilitado y simplificado la comunicación directa entre Certicámara y sus clientes, incrementando y mejorando los niveles de atención y servicio ofrecido.

El Contact Center de Certicámara cuenta con servicios de:

- Recepción de llamadas: atención al cliente, resolución de incidencias, Soporte Técnico.
- Emisión de llamadas: venta telefónica, gestión de cobros, fidelización de clientes, campañas de eventos.



Antes de la implementación de Enghouse Interactive, Certicámara gestionaba su Contact Center de la siguiente manera:

- Promedio de llamadas recibidas al mes 7.000
- Promedio de llamadas emitidas al mes 4.000
- Promedio de Tasa de Abandono al mes 20%

Después de la implementación de Enghouse Interactive, el Contact Center de Certicámara cumple con sus objetivos planteados en cuanto al nivel y la calidad del servicio:

- Recibe un promedio de 9.000 llamadas al mes
- Emite 6.000 llamadas al mes
- Tasa de Abandono de Llamadas inferior al 10%

Acerca de Enghouse Interactive

Somos el proveedor de tecnología de contact center más fiable del mundo. Nuestra marca global está construida sobre un historial de cumplir siempre nuestros compromisos. Con nuestros clientes, nuestro personal y nuestros accionistas.

Enghouse Interactive, una subsidiaria de Enghouse Systems Limited (TSX: ENGH), es un proveedor global líder de software de contact center y servicios, que ofrece servicios de atención al cliente optimizados y transforman el contact center de un centro de costes a un potente motor de crecimiento. Nuestras prácticas y soluciones permiten a las empresas aprovechar de manera significativa las interacciones diarias con los clientes, para extraer ideas fundamentales que aumentan la lealtad de los clientes, y descubrir nuevas oportunidades rentables y de valor.

Dando soporte a más de 10.000 clientes, en 120 países, Enghouse Interactive funciona en conformidad con las regulaciones locales y soporta cualquier tecnología de telefonía, bien sea desplegada en local o en la nube, asegurando que nuestros clientes pueden ser alcanzados por sus clientes – en cualquier momento, en cualquier lugar y a través de cualquier canal.

presence suite

Presence Suite es una solución de **Enghouse Interactive.**

Para más información, visite www.enghouseinteractive.es

Enghouse Interactive