



Solução All-in-One para **Varejo**

O mercado do varejo é tremendamente competitivo. Os consumidores não são apenas conscientes dos preços na economia lenta, eles conhecem os preços e como encontrar o menor custo. Novos obstáculos como os sites para operações diárias competem lado a lado com as lojas tradicionais. Portanto, a indústria de varejo tem que se esforçar constantemente para permanecer na vanguarda do jogo - oferecendo um serviço superior ao cliente, enquanto aumenta as receitas e minimiza os custos operacionais. A solução All-in-One da Enghouse Interactive agiliza o processo de atendimento ao cliente para agentes e consumidores.

Conveniência

Os consumidores procuram conveniência, e é provável que façam negócios em outros lugares se suas demandas por eficiência não forem atendidas. Com a solução All-in-One para Varejo, os consumidores podem interagir com o varejista 24 horas por dia, 7 dias por semana, por telefone, e-mail, chat, SMS ou redes sociais. Quando visitar uma loja não é conveniente, isto permite para o cliente realizar uma variedade de transações 24 horas por dia - como efectuar uma nova encomenda ou verificar seu estado, efectuar uma devolução ou troca, ou efectuar um pagamento. A solução All-in-One permite o autoatendimento e a automação, de modo que muitas dessas tarefas evitam a

interação com agentes. Para os clientes que se inscrevem para notificações automáticas, o **módulo de Outbound e o Robodialer** podem enviar mensagens automáticas de curta duração, tais como lembretes da data de pagamento, de uma fatura em atraso ou o envio de uma notificação de embarque. Incorporando o chat, muitos dos visitantes do seu site se tornarão compradores. Uma boa experiência de navegação e assistência pode gerar uma grande quantidade de receita para uma frequência cada vez maior na mídia online.

Menores custos operacionais

A automatização de tarefas não só aumenta significativamente a produtividade, como também diminui os custos finais ao reduzir a redundância e o rastreamento de papel, bem como o número de entradas manuais e erros humanos. O **Presence Back Office** ajuda a automatizar muitas tarefas administrativas, como a criação de formulários de devolução ou troca, recibos de pedidos e embalagem.

“Estou muito entusiasmado com a nossa transição para a Presence Suite e Asterisk. Pela primeira vez em meus 13 anos neste call center, finalmente me sinto como minha equipe de supervisores, com todas as ferramentas que precisamos para garantir que nossos clientes recebam o alto nível de serviço que merecem e que nossos agentes recebam o treinamento e o reforço positivo que precisam.”

Jon Depew
Harriet Carter

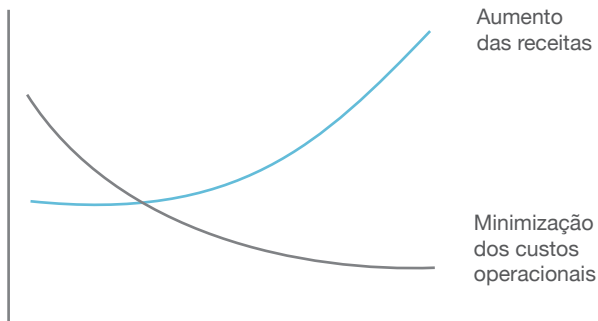
Marketing de fidelização

Com o aplicativo de desktop unificado do Presence Suite, os agentes podem visualizar o histórico de pedidos do cliente, permitindo que ele aproveite as potenciais oportunidades de vendas e reconheça a fidelidade do cliente. O **Presence Reporting** rastreia dados em tempo real e dados históricos, o que é útil para identificar tendências de gastos. Esses dados dos relatórios podem ser utilizados para identificar clientes anteriores, clientes em uma determinada cidade ou clientes que compram em um determinado grupo de produtos, criando alvos específicos para enviar aos clientes vales de mercadorias relevantes, recompensas de fidelidade ou promoções na loja.

Tecnologia escalável

O Presence Suite pode ser hospedado no local, na nuvem ou em um ambiente híbrido, ajudando a maximizar os lucros. A solução adapta-se às necessidades específicas do negócio e é flexível para permitir o crescimento futuro. A Enghouse Interactive também compreende o importante papel do apoio ambiental e dos incentivos à ecologização. Nossas soluções Cloud e Híbridas eliminam hardware obsoleto, o que ajuda a reduzir o desperdício e os custos de recuperação.

- Devoluções/trocas fáceis.
- Rastreamento automático de pacotes.
- Mensagens automatizadas, como endereço de pagamento.
- Status da fatura.
- Faça um pagamento.
- Status da ordem.
- Relatórios de tendências de clientes.
- Coerência completa entre as informações coletadas de diferentes canais de interação.
- Redução do tempo de atendimento ao cliente em cada interação.



Para maiores informações, visite
www.enghouseinteractive.es/pt