DATAWORKS
CONSULTING GROUP

Dataworks CX Solutions

¿Tu Contact Center está pasando por esto?

El alto volumen de llamadas se ha convertido en un dolor en lugar de una ventaja.
Dificultad para canalizar llamadas de ciertos tipos de clientes.
Cambiar el esquema telefónico toma mucho tiempo.
Agregar agentes requiere un segundo pensamiento por los costos de licencias.
Expandir sus canales de interacción con clientes se hace complicado.
No se tiene idea de cómo los agentes tratan a los clientes en línea.

501 Ave. Escorial, Urb. Caparra Heights
San Juan PR 00920

Te Ofrecemos:

Una solución completamente administrada en la nube, sin requerimientos de mantenimiento, así como libre de costos de seguridad, costos de licencia por usuario, actualizaciones de software o hardware, y otros costos asociados a las estructuras on-premise.
Una solución que te permita gestionar volúmenes variados de interacciones con los clientes utilizando todos los medios o canales de comunicación disponibles en el momento.
Poder aprovechar todos los canales disponibles para establecer una relación con el cliente más allá de una venta o servicio, de forma centralizada.

Una solución enfocada en brindar una óptima experiencia de servicio , brindando al cliente una interacción amigable durante su comunicación con el agente, al mismo tiempo que brinda al agente las herramientas adecuadas para brindar un servicio de calidad.
Disponibilidad de Herramientas de monitoreo de llamadas en tiempo real que incluyen grabación y análisis de llamadas y estado de ánimo del cliente para evaluar el desempeño del personal de agentes. Seguridad, confiabilidad, crecimiento y reducción de costos.
Una Solución capaz de escalar de acuerdo a las necesidades inmediatas del negocio o de la operación de la empresa, ofreciendo reducción de costos.

Dataworks CX Solutions

Tenemos la Solución Correcta Para Su Centro de Contacto

Dataworks CX Solutions

Principales Funcionalidades	Call Center	Contact Center	Customer Engagement Center
Múltiples flujos de llamadas según las necesidades del cliente	■	■	■
Devolución de llamadas y buzón de voz, para gestionar las llamadas fuera del horario laboral.	■	■	■
Tantos usuarios como necesite sin costes adicionales.	■	■	■
Implementación de Chat como canal de comunicación desde un sitio web o red social.		■	■
Implementación de Chatbots con lenguaje natural para autoservicio de clientes.		■	■
Comunicaciones omnicanal de voz, SMS y Email.		■	■
Integración con las aplicaciónes WhatsApps y Facebook.		■	■
Integración con aplicaciones CRM: Salesforce, Zendesk y Kustome			■
Posiblidad de crear casos y hacer seguimiento de los mismos.			■
Integración con la aplicación ITSM/ITOM Jira.			■
Análisis de sentimiento para evaluar las tendencias y el cumplimiento del servicio al cliente.			■
Funcionalidad para proporcionar a los agentes la documentación e información requerida al interactuar con los clientes.			■
Funcionalidad para centralizar toda la información disponible de los clientes con el fin de brindar servicios personalizados.			■

Para más información

+1 (787) 641.7636
sales@dataworks.info

Con más de dos décadas de exitosa experiencia en la implementación de soluciones tecnológicas, estamos presto a ayudarle.

DATAWORKS CONSULTING GROUP

AWS Advanced Consulting Partner

www.dataworks.info

501 Ave. Escorial, Urb. Caparra Heights San Juan PR 00920