

DISTRIBUCIÓN Y GRAN CONSUMO

“Optimización y personalización de los procesos de negocio”



7



En un mercado tan competitivo como el actual, en que la diferenciación ya no se centra en los productos, si no en la manera de construir relaciones positivas y beneficiosas con los clientes, es vital su fidelización mediante la mejora del servicio y la personalización de los productos.

Para llevar a cabo esta estrategia, existe la exigencia de optimizar los procesos de negocio y los sistemas que los soportan.

La proactividad en el diseño de estrategias comerciales más eficaces, la optimización de actividades, la mejora de la gestión, el incremento de la eficiencia y la personalización serán el hecho diferencial y competitivo empresarial para las empresas del sector.

TeleVantage proporciona una gestión eficiente y eficaz de las interacciones telefónicas, potenciando las estrategias de CRM, además su arquitectura abierta basada en estándares de mercado garantiza la integración con otras aplicaciones.

Beneficios de TeleVantage

- Enrutamiento inteligente de las llamadas según las reglas de negocio.
- Gestión del overflow en caso de picos de volumen.
- Integración con software de gestión fácil y rápidamente.
- Interfaz gráfica para la gestión telefónica que incrementa la productividad.
- Detallados y personalizados informes para tomar decisiones.
- Estadísticas online de la gestión y parámetros de calidad.
- Configuraciones personalizadas del tratamiento telefónico según múltiples parámetros (horario, cliente, día, saludo, área de interés, etc.).
- Integración web (Chat, call me back, etc.).
- Inversión garantizada gracias a upgrades software.
- Facilidad y flexibilidad de administración mediante una interfaz gráfica.
- Operadoras automáticas para dar servicio 24/7 y automatizar procesos.
- Conectividad con otras localizaciones mediante VoIP (Red Corporativa).
- Reconocimiento de voz mediante IVR para automatizar procesos.
- Transferencia de llamadas a números exteriores transparentemente.
- Sistema de grabación para control de la calidad del servicio.
- Recepción de mensajes del buzón al e-mail.

Con más de 36 premios ...



Y casos de éxito en su sector.

**Logic
phone**

Travessera de Gràcia, 15
Planta 4 08021 Barcelona

93 241 33 19

Pza. Emilio Jiménez, 2
28008 Madrid

91 458 52 77