

SERVICIOS FINANCIEROS



El problema

En el enorme y competitivo mercado de los servicios financieros, ofrecer simplemente el mejor producto no es garantía de éxito. Para adquirir y retener clientes, los bancos, los servicios de créditos y los de hipotecas, deben ofrecer además un considerable nivel de puntualidad, cordialidad y un servicio al cliente personalizado.

A medida que este tipo de empresas ha ido creciendo, muchas de ellas se han encontrado con que sus sistemas telefónicos no han podido crecer con ellas. Como resultado, muchas de estas empresas invierten bastantes recursos en soluciones con terceros y un gran esfuerzo por trabajar con un sistema telefónico obsoleto. Incluso con estas soluciones parciales, los empleados todavía luchan para poder hacerse con un gran número de llamadas, y los clientes incrementan su insatisfacción con el tiempo perdido en llamadas en espera o pasando de agente en agente.



La solución PBX

La solución de Vertical para los servicios financieros está basada en la tecnología VoIP que puede desbloquear el potencial oculto a la hora de responder con puntualidad a sus llamadas. Nuestras soluciones convierten su sistema telefónico en una sofisticada herramienta de comunicación basada en la tecnología IP y que se integra con su sistema de datos y ofrece una serie de características que aumentarán de un modo enorme la productividad a la hora de atender llamadas.

Visualización del estado en tiempo real de todas las líneas y extensiones.

Histórico global y pormenorizado de toda la actividad de los usuarios del sistema (SQL).

Gestión de los usuarios mediante múltiples perfiles, desde administrador a usuario base.

Operadoras automáticas multinivel según número marcado, DTMF (selección mediante tonos), prefijo del llamante (multilingüe), etc.

Recepción de las llamadas mediante colas (enrutamiento según algoritmos inteligentes, estadísticas gráficas en tiempo real, grabación automática o bajo demanda, supervisión mediante escucha o participación,...).

Fácil enlace con software de gestión (Microsoft Outlook o Dynamics CRM, etc.), gracias a su arquitectura basada en estándares de mercado.



Funcionalidades avanzadas

