



Tome el control de la atención de los reclamos y consultas de sus clientes

Customer Care

En un mercado dinámico y en constante movimiento, las empresas descubren que cada vez es más difícil diferenciarse de su competencia a través de sus productos o servicios. La mayoría de ellas, se ha focalizado en la venta, relegando el cuidado de la atención de sus clientes a un segundo plano. En este contexto, la falta de contacto o actitud indiferente por parte de una empresa se convierte en el principal motivo de pérdida de clientes. Es entonces que la calidad de atención al cliente toma protagonismo como factor diferencial. Actualmente las comunicaciones se han diversificado: teléfono, celular, fax, e-mail, web y cada persona tiene sus preferencias y comodidades para contactarse.

Con TELESOFT Customer Care estará preparado para atender y gestionar con éxito todos los reclamos o consultas de sus clientes.

TELESOFT Customer Care es la herramienta por excelencia destinada al respaldo y administración integral en la particular gestión que representa el tratamiento de cada reclamo.

TELESOFT Customer Care es una aplicación estratégica para empresas cuyos objetivos son:

- Cubrir las expectativas de los clientes brindándoles respuestas adecuadas.
- Mejorar la coordinación, integración y manejo de tiempos en la gestión de consultas y reclamos.
- Mantener un alto grado de conformidad en los clientes.

TELESOFT Customer Care está especialmente pensado para la atención a clientes, prospectos, mesa de ayuda y soporte a usuarios.

A través de TELESOFT Customer Care es posible recolectar, organizar y compartir información sobre los clientes y prospectos entre los distintos sectores de su compañía.

Con TELESOFT Customer Care usted puede integrar los datos y coordinar las diferentes gestiones de distintos empleados que estén trabajando sobre el reclamo de cada cliente.

Con TELESOFT Customer Care los agentes de contacto tienen un panorama completo de la historia de cada cliente. De esta manera, el cliente recibirá un trato coherente y se sentirá reconocido, dando como resultado alta satisfacción y más ventas.

TELESOFT Customer Care incorpora formularios personalizados para realizar el registro de los reclamos y validar los datos necesarios en cada caso particular. Los agentes pueden responder los reclamos en forma inmediata o derivarlos al sector que corresponda.

GESTIÓN DE RECLAMOS A TRAVÉS DE LA WEB

TELESOFT Customer Care, utilizando Integration Component, tiene la capacidad de integrarse con su web site corporativo, dándole la posibilidad de realizar el registro, seguimiento y la actualización de los reclamos o consultas a través de Internet. Esto permite implementar un sistema autoservicio on line, donde los clientes pueden acceder a información de soporte a través de Internet con un web browser, ingresar reclamos, acceder a documentación de productos, preguntas frecuentes (FAQs) y consultar el estado de sus reclamos, todo on-line.

De esta manera la empresa reduce significativamente sus costos de atención a clientes.

TELESOFT CUSTOMER CARE LE PERMITE:

Tener una visión global y completa de la situación del cliente: Los agentes pueden visualizar en forma inmediata un informe de situación acerca de qué productos y / o servicios posee el cliente o están en trámite de otorgarse, qué reclamos o consultas realizó anteriormente y cuáles fueron los resultados, consultando sistemas transaccionales y bases de datos propias.

Personalizar cada contacto: El agente tiene acceso a la historia de todos los contactos realizados con el cliente a fin de conocer su comportamiento histórico.

Controlar las respuestas de sus agentes: TELESOFT Customer Care permite realizar consultas a bases de conocimiento. Dadas ciertas circunstancias el operador accederá a referencias textuales acerca de qué actitud y/o respuesta debe ofrecer al cliente.

Hacer un seguimiento de cada gestión: El sistema cuenta con una agenda donde se administran los rellamados y las entrevistas para que los operadores informen el status de sus reclamos a sus clientes.

Escalar reclamos: TELESOFT Customer Care permite definir múltiples niveles de escalamiento de los reclamos. El proceso de escalamiento de reclamos se encarga de disparar correos electrónicos de alertas a la cadena de supervisores correspondientes a los responsables del tratamiento de los reclamos que se encuentran vencidos.

Parametrizar el sistema de acuerdo a sus necesidades: Con TELESOFT Workflow Designer podrá generar gráficamente circuitos de resolución de reclamos en función de parámetros predeterminados. La gestión integral de reclamos se verá totalmente predefinida desde los circuitos asociados y la definición de los mismos, pasando por cambios de estado y funciones adicionales a designar.

Derivación de Reclamos: Los agentes pueden responder los reclamos inmediatamente o derivarlos al sector que corresponda y realizar su seguimiento en forma on-line.

TELESOFT Customer Care integra dos módulos que potencian su funcionamiento: TELESOFT Manager y TELESOFT Back Office Customer Care.

CON TELESOFT MANAGER:

Informes: TELESOFT Manager proporciona reportes estadísticos predeterminados e informes personalizados de acuerdo a las necesidades del usuario. También permite exportar los informes a otras aplicaciones.

Administración de usuarios: TELESOFT Manager permite agrupar a los agentes y asignar distintos niveles de usuario, para restringir el acceso a funciones reservadas a determinados perfiles.

Monitoreo y evaluación: TELESOFT Manager provee informes y gráficos on-line para monitorear y evaluar a los agentes, incluyendo todos los parámetros de calidad requeridos.

CON TELESOFT BACK OFFICE CUSTOMER CARE

Seguimiento: Se realiza el seguimiento de cada gestión a lo largo de los circuitos correspondientes, registrando los cambios de estado, consultando y derivando los reclamos y las consultas a otros sectores en caso necesario.

Control: TELESOFT Back Office Customer Care permite priorizar la atención de los reclamos pendientes en función de su gravedad y la importancia del cliente.

Optimize su estrategia CRM con TELESOFT Sales, Collections, Market Research, Back Office, Manager Workflow Designer, Segmentation, Form Designer y Report Designer

www.telesoft-crm.com

CONTÁCTESE CON NOSOTROS:

Si desea más información visite www.telesoft-crm.com o comuníquese con uno de nuestros partners autorizados o llame a nuestras oficinas en:

Argentina: +54 (11) 5246 3100, Cerrito 1186 10º piso, Buenos Aires.

México: +52 (55) 1168-9954, Mariano Escobedo 510, piso 12 y PH, Anzures - D.F. - México

Perú: +51 (1) 708 5487, Jorge Basadre 255 Oficina 601. San Isidro. Lima