

Procese y administre las consultas y reclamos de clientes que llegan via internet

e-Answer

En el contínuo proceso de mejora de servicios las empresas amplían día a día la disponibilidad de canales de contacto con el objetivo de mejorar sus servicios. ¿Cómo transformar todos esos datos e información en conocimiento que contribuya a la fidelización de clientes?

TELESOFT e-Answer mejora la coordinación, integración y manejo de tiempos en la gestión de consultas y reclamos, ya que está especialmente diseñado para administrar en forma automatizada la atención de clientes, prospectos, mesa de ayuda y soporte a usuarios optimizando los recursos y reduciendo optimizando los costos de atención.

Con TELESOFT e-Answer el cliente puede ingresar reclamos y consultas directamente desde el portal de la compañía o que son enviadas desde su casilla de correo electrónico. Estos reclamos y consultas ingresan en TELESOFT, quién provee las herramientas necesarias para el procesamiento de cada e-mail.

CON TELESOFT e-ANSWER PODRÁ:

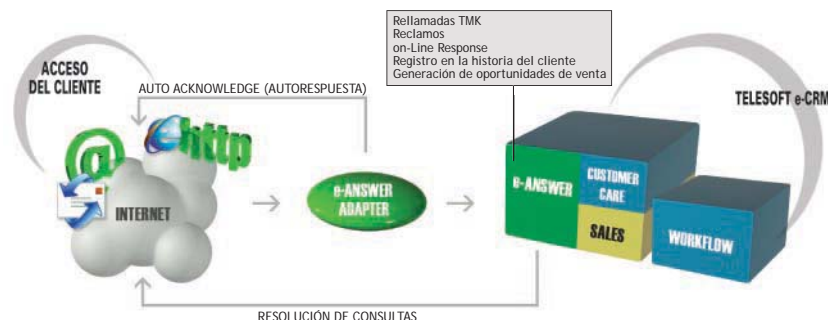
- Recepcionar reclamos vía el portal de su compañía.
- Recepcionar reclamos vía correo electrónico.
- Dar alta a clientes no registrados previamente.
- Programar respuestas automáticas (autoacknowledge).
- Clasificar automáticamente los e-mails en base a palabras claves.
- Convertir e-mails en una derivación a TELESOFT Customer Care.
- Convertir e-mails en una derivación al Call Center.
- Permitir a los clientes hacer seguimientos y actualizaciones de sus reclamos on line.
- Tipificar los tipos de consultas o reclamos.
- Generar oportunidades de venta.

CARACTERISTICAS:

- Total integración con TELESOFT Customer Care
- Flexibilidad en la gestión de reclamos on line
- Interfaz de usuario independiente de la lógica de programación.
- Acceso a una base de datos de preguntas frecuentes (FAQs).

Sistemas Estratégicos, con sus 15 años de trayectoria en el mercado Latinoamericano continúa trabajando para optimizar la relación con los clientes mediante el incremento de productividad, la reducción de costos y la mejora en los flujos de atención.

Optimice su estrategia de CRM con TELESOFT Customer Care, Sales, Collections, Market Research, Marketing y Workflow 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 10° 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