

Greeter

Este módulo tiene como objetivo realizar la atención personal de Clientes y Prospectos en Sucursales o Agencias. En todo momento, las distintas áreas gerenciales monitorean y obtienen información de la atención en las Sucursales o Agencias. El módulo también trabaja en forma integral con el resto de los módulos de TELESOFT e-CRM, para realizar la atención integral del Cliente / Prospecto.

ADMINISTRACIÓN DE CLIENTES EN SUCURSALES

■ El proceso de atención consiste en:

- El registro del ingreso del Cliente con su respectivo motivo de visita.
- La derivación del Cliente a la cola de atención según la estrategia definida.
- El registro de los tiempos de espera y de atención.
- El monitoreo por parte de los Gerentes de Sucursales a través de los distintos indicadores de gestión.
- En caso de tener implantados los distintos módulos de TELESOFT e-CRM, al momento de la atención por parte del Ejecutivo se visualiza las diferentes campañas y alertas en las que el Cliente puede estar asignado para actuar proactivamente ofreciendo información.

INDICADORES

■ La herramienta cuenta con reportes para obtener información sobre:

Consultas por

- Fecha.
- Tipo de consultas.
- Producto.
- Motivo de la visita.
- Oficial o Ejecutivo de atención.
- Cantidad de clientes en status de "en espera", "en atención", "perdido".
- Tiempos promedio de atención y de espera.
- Cantidad de visitas clientes y cantidad de visitas prospectos.

Informe por cada oficial o ejecutivo de atención

- Cantidad de visitas.
- Visitas atendidas.
- Visitas que se retiraron.
- Visitas por producto.
- Promedio tiempo de espera.
- Promedio tiempo de atención.
- Tiempos muertos.
- Disponibilidad del oficial.
- Otros estados de "no-disponibilidad".

Otros

- Listado de clientes con más de un ingreso en el mismo día.
- Histórico de transacciones por cliente.

ALGORITMO

■ A partir de los atributos del Cliente y del motivo de consulta, se permiten definir las distintas colas de atención.

Atributos

- Por tipo de producto.
- Por motivo.
- Por perfil al cual se debe derivar.
- Por tipo de Cliente.
- Por la combinación de estos.

MANEJO DE EXCEPCIONES

La aplicación permite parametrizar excepciones para la atención. Estas son:

- Cantidad máxima de clientes en espera que se pueden saltar a un cliente antes de ser atendido.
- Si el oficial o ejecutivo de atención puede alterar el orden de la cola de atención.

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.