

# Centro de contacto combinado de Five9

Mejore su productividad a la vez que proporciona experiencias de cliente auténticamente extraordinarias

## El dilema del centro de contacto

Los clientes actuales exigen más: un servicio más rápido, agentes más competentes y nuevas formas de comunicarse. Resulta difícil mantener el ritmo. Sabemos que necesita reducir sus costos operativos, aumentar los ingresos y las conversiones, impulsar las ventas cruzadas y complementarias, y seguir ofreciendo a sus clientes experiencias extraordinarias.

## Mejore la productividad de los agentes con combinación activa

Asegúrese de contar con la combinación óptima de productividad de agentes y experiencia de clientes aprovechando al máximo los picos y los valles del tráfico del centro de contacto.

La función de combinación activa se adapta a las variaciones del tráfico para permitirle ajustar de forma automática las llamadas salientes en función de los volúmenes de las llamadas entrantes.

En función de las reglas de su empresa, Five9 traslada automáticamente agentes dedicados a atender llamadas salientes una por una en función de las llamadas a colas entrantes cuando el volumen de tráfico se intensifica.

A continuación, cuando se responden todas las llamadas entrantes en cola, Five9 los traslada a las campañas de llamadas salientes.

Los niveles de servicio entrante se mantienen y los agentes pueden pasar a atender llamadas salientes una por una cuando se reducen las llamadas entrantes, lo que permite aumentar en gran medida el número de contactos productivos por hora de cada agente.

## Combinación activa para servicio activo

Permita que su servicio de atención al cliente o su organización de ventas interna responda de manera proactiva a sus clientes con la tecnología de combinación activa de Five9. La combinación activa utiliza las reglas del negocio para programar llamadas salientes para cualquier tipo de interacción. Por ejemplo, utilice la combinación activa para:

- Programar llamadas de agradecimiento o seguimiento para los pedidos de venta o llamadas de servicio
- Permitir que sus clientes sepan cuándo se envió su producto o cuándo se resolvió un problema
- Gestionar devoluciones de llamadas en cola
- Realizar el seguimiento de llamadas abandonadas
- Realizar llamadas a respuestas negativas de encuestas
- Marcar cualquier interacción que necesite un seguimiento de llamada de salida futuro

Con nuestro enfoque único de enrutamiento adaptativo y la tecnología de combinación activa, su centro de contacto experimentará ganancias de productividad y mejorará los KPI, al tiempo que aumentará la satisfacción de los clientes.



**Five9 combina todas las características y ventajas de nuestras suites líderes para interacciones entrantes y salientes, lo que incluye:**

### Llamadas entrantes

- ACD
- IVR
- CTI y pantalla emergente
- Reconocimiento de voz
- Texto a voz

### Llamadas salientes

- Marcación predictiva
- Marcación progresiva
- Marcación avanzada
- Marcación con previsualización
- TCPA Manual Touch Mode
- Administración de campañas y listas
- Administración de opciones de números locales
- Cumplimiento de solicitudes de no llamar
- Devolución de llamadas web

### Plataforma común

- Guiones de agentes
- Buzón de voz
- Conferencias
- Números gratuitos

### Administración

- Grabación de llamadas
- Reportes históricos
- Reportes en tiempo real
- API de nube



## Mayor conocimiento del centro de contacto en su conjunto

Si utiliza Five9 para operaciones de centro de contacto entrantes y salientes, se beneficiará de aplicaciones unificadas para la generación de reportes históricos y en tiempo real con resultados de desempeño a través de todas las campañas y todos los agentes. Puede escuchar las llamadas entrantes y salientes de los agentes en tiempo real y revisar el desempeño intradía de sus campañas para obtener indicadores clave, como los volúmenes de ventas. Los reportes históricos ofrecen conocimiento adicional sobre el desempeño del agente en los diferentes tipos de llamada y unifican el historial del cliente en las distintas interacciones con él.

## Una plataforma para ofrecer una experiencia impecable

Los componentes del centro de contacto combinado de Five9 se integran en la plataforma en la nube como un único sistema y eliminan la brecha entre la funcionalidad ACD entrante y las marcaciones de salida. Y, con la integración de funciones de CTI y CRM, contará con una solución perfecta tanto para sus agentes como para sus clientes. Se acabó tener que alternar entre llamadas entrantes y salientes. Todo está unificado para que sus agentes puedan gestionar programas de llamadas entrantes y salientes simultáneamente.

## Agentes y supervisión con independencia del lugar

Ya tenga un solo centro de contacto o varios en distintos lugares del mundo, o cientos de agentes trabajando desde casa, Five9 tiene todo lo que necesita para adaptarse al tamaño de su empresa.

La solución de Five9 incluye capacidades completas de supervisión. Monitorice, susurre o intervenga desde cualquier ubicación. Ya no importa dónde se encuentren sus agentes o supervisores, en casa, en un centro de contacto físico o al otro lado del mundo.

info@experenta.com  
www.experenta.com  
USA | Honduras | Guatemala



4000 Executive Parkway, Suite 400  
San Ramon, CA 94583  
925.201.2000

www.five9.com

«A nuestros representantes les encanta lo sencillo que es su uso. Atendemos aprox. un 25 % más de llamadas. Me faltan palabras para explicar las ganancias de eficiencia que logramos».

Brad Dockter, director de Digital Customer Experience Operations de Allegion

## Su centro de contacto puede avanzar tan rápido como su empresa

El entorno empresarial cambia cada día. Los volúmenes de llamadas suben y bajan, se lanzan nuevos productos, se detectan nuevos problemas de servicio, etc. El centro de contacto combinado de Five9 lo ayudará a adaptarse rápidamente y a mantenerse un paso por delante con:

- Licencias de agente, puertos IVR y capacidad de línea cuando lo necesite
- Interfaces intuitivas que permiten a los usuarios no especializados introducir fácilmente ajustes, como agregar elementos o realizar cambios sencillos en las estrategias de enrutamiento, habilidades de agentes y flujos de llamadas IVR
- Fácil configuración de saltos a servicios profesionales
- Paneles accesibles para agentes y supervisores en cualquier lugar

## Más información

¿Desea ver por sí mismo cómo puede ayudarlo el centro de contacto combinado de Five9 a equilibrar la contención de costos y la satisfacción del cliente?

Para empezar, visite [www.five9.com](http://www.five9.com) o llame al **+52 5541662833**.

experenta

## Acerca de Five9

Five9 es un proveedor líder de soluciones de centro de contacto inteligente en la nube que pone el poder de este entorno al servicio de más de 2000 clientes de todo el mundo y facilita más de 5000 millones de minutos de llamadas anualmente. Five9 ayuda a los centros de contacto a aumentar su productividad, a impulsar sus ingresos, y a crear fidelidad y confianza.

Si desea obtener más información, visite [www.five9.com](http://www.five9.com) o llame al **+52 5541662833**.

Five9 y el logotipo de Five9 son marcas comerciales registradas de Five9 y sus filiales en EE. UU. y otros países. Los nombres y logotipos de productos de terceros y otras empresas citados en este documento son propiedad de sus respectivos titulares y pueden tener la condición de marcas comerciales. Los planes de producto, las especificaciones y las descripciones contenidas en el presente documento se proporcionan únicamente con fines informativos, están sujetas a cambios sin previo aviso y se brindan sin ninguna garantía, explícita o implícita. Copyright ©2020 Five9, Inc. 18820