

Five9 Inbound Voice

Un servicio de atención al cliente más humano

No haga esperar a sus clientes

Cuando un cliente llama a su empresa, no solo espera que respondan a su pregunta, también espera que lo hagan rápidamente. Cuanto más se tarde en resolver un problema, más probable será que el cliente se enfade. En Five9, somos conscientes de la importancia que tiene esta cuestión para su empresa y nos esforzamos por empoderar a sus agentes para que ofrezcan una experiencia superior a sus clientes.

El centro de contacto inteligente en la nube de Five9 permite a los agentes trabajar en llamadas procedentes de varias colas de interacción o registrarse en colas específicas a lo largo del día. Usted puede agregar fácilmente mensajes predefinidos para indicar a las personas que llaman el tiempo estimado de espera en la cola actual y la disponibilidad de los agentes. Se ofrece a las personas que llaman la opción de que un agente las llame cuando llegue su turno en la cola, de programar una devolución de llamada para el momento más adecuado o de dejar un mensaje de voz para realizar un seguimiento posterior.

Enrute las interacciones de los clientes al recurso adecuado en cualquier lugar del mundo

El centro de contacto inteligente en la nube de Five9 cuenta con capacidad de enrutamiento inteligente para ofrecer a su empresa control sobre las interacciones entrantes, incluidas llamadas, chat, redes sociales y correo electrónico. El enrutamiento basado en habilidades de Five9 y la información de cliente procedente de integraciones CRM predefinidas de Five9 le permiten determinar la intención del cliente y dirigirlo al recurso adecuado para ayudarlo a continuar con su itinerario del cliente. Además, esta información se pone a disposición del agente para permitirle entender la intención del cliente y acelerar el itinerario del cliente hacia el resultado correcto.

IVR e IVA

Five9 Engagement Workflow es una herramienta de diseño visual utilizada para IVR, los asistentes virtuales inteligentes y el enrutamiento. Se utilizan datos procedentes de sistemas CRM u otras fuentes para verificar la información del cliente y proporcionar funciones de autoservicio, como revisión de saldos de cuenta, casos de asistencia abiertos u otras opciones de autoservicio.

Los administradores pueden diseñar una experiencia sofisticada de IVR para fines de autoservicio y ofrecer datos pertinentes sobre las llamadas a los agentes, para garantizar una experiencia uniforme de cliente adaptada a cada contacto. Asimismo, las funciones de reconocimiento de voz y texto a voz permiten a su IVR ofrecer una experiencia de uso natural que sus clientes estarán encantados de utilizar.

Además, tiene a su disposición la siguiente generación de IVA con funciones de IA gracias al uso de los últimos avances de comunicación hombre a máquina desarrollados por socios de Five9, como Inference o Google.

Integraciones CRM

Five9 cuenta con una gran cantidad de integraciones CRM predefinidas a disposición de los agentes para su uso hoy. Si ya usa Salesforce, ServiceNow, Microsoft Dynamics, Oracle, Zendesk o NetSuite, sus agentes pueden utilizar Five9 desde dichos entornos nativos. Para otros CRM, el SDK Agent Desktop



Funciones:

- Enrutamiento basado en habilidades
- Llamadas entrantes, salientes y combinadas
- IVR con funciones de voz y asistentes virtuales inteligentes
- Pantalla emergente de CTI
- Integraciones CRM predefinidas
 - Salesforce
 - ServiceNow
 - Microsoft
 - Oracle
 - Zendesk
 - NetSuite
- Integración impecable con canales digitales
- Devolución de llamadas web
- Grabación de llamadas
- Generación de reportes en tiempo real, históricos y personalizados
- Guiones de agentes
- Encuestas posteriores a la llamada
- Números gratuitos y locales

La monitorización de la calidad es una herramienta excelente que permite a los supervisores realizar un seguimiento remoto de los agentes que trabajan desde casa y de los que están distribuidos a través de múltiples centros de contacto.



Plus de Five9 permite una sencilla integración. Five9 también incluye administración integrada de contratos. Los agentes pueden acceder y actualizar sus contactos de cliente, historial y notas, mientras interactúan con los clientes. Existen herramientas que extraen fácilmente datos pertinentes de los sistemas CRM, para que los agentes dispongan de toda la información que necesitan para ayudar a los clientes.

Nuestra solución de optimización de la mano de obra (WFO) proporciona funciones de administración del personal (WFM), administración de la calidad (QM), administración del desempeño, análisis y otro software para ayudarlo a administrar sus operaciones de centro de contacto. La administración automática de niveles de personal y el cumplimiento de programas asociados a previsiones de volúmenes de llamadas ayuda a los centros de contacto a lograr el equilibrio óptimo de los recursos necesarios para responder a los objetivos de desempeño de nivel de servicio. Nuestra solución WFO garantiza que se asignen los agentes a las habilidades adecuadas en los momentos correctos, y administra las necesidades de personal a nivel empresarial para centros de contacto con varias ubicaciones, previsiones centralizadas y programaciones.

Administración de la calidad, grabaciones y capturas de pantalla

La administración de la calidad permite a las organizaciones mejorar el desempeño empresarial, aumentar las eficiencias operativas y solucionar la cuestión en el primer contacto. Con una solución de Five9, los clientes pueden beneficiarse de:

- Capturas de pantalla con sincronización de llamada
- Grabación de llamadas con compatibilidad PCI
- Cifrado y almacenamiento de grabaciones
- Administración del desempeño de los agentes con paquetes de formación y reportes de QM
- Optimización de la calidad basada en estadísticas de KPI con análisis de la causa raíz

Monitorización sobre la marcha

Mientras los agentes atienden llamadas, los supervisores pueden monitorizarlos sobre la marcha para garantizar un servicio de atención al cliente de alta calidad. Los supervisores

«La belleza del sistema Five9 es que le permite estar listo en todo momento. Con Five9, tenemos exactamente lo que queríamos en términos de funciones de sistema telefónico, flexibilidad y facilidad para administrar las fluctuaciones de llamadas con nuestros socios. Es la solución perfecta».

Laura Zink Marx, directora ejecutiva de New Jersey 211

pueden escuchar en silencio las llamadas y, si es necesario, susurrar consejos a los agentes o unirse a la llamada entre el agente y el cliente.

La monitorización sobre la marcha es una herramienta excelente para permitir a los supervisores realizar un seguimiento remoto de los agentes que trabajan desde casa y de los que están distribuidos a través de varios centros de contacto. Los supervisores tienen visibilidad en tiempo real de las actividades de todos los agentes de la empresa, junto con funcionalidad de mensajería instantánea y chat para comunicarse con cada uno de ellos o en modo de difusión.

Reportes y análisis

Five9 ofrece un panel de control en tiempo real altamente configurable que los supervisores y administradores de los centros de contacto pueden utilizar para realizar un seguimiento del desempeño de los centros de contacto en función de KPI y SLA.

Five9 proporciona más de 150 reportes estándar sobre agentes, llamadas, segmentos de llamadas, colas de ACD, campañas, guiones de IVR, etc. Los reportes pueden personalizarse, programarse o exportarse a listas de llamadas o exportarse a una variedad de formatos de archivo para su revisión adicional y archivado.

Más información

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

Para programar una demostración en directo u obtener información adicional, visite www.five9.com o llame al **+52 5541662833**.



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



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

www.five9.com

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 anuales. 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 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. 20194