

ACCIONES QUE LOS EQUIPOS DE CENTROS DE ATENCIÓN PUEDEN TOMAR DURANTE LA CRISIS DEL COVID-19

REDUZCA LA TENSIÓN EN SU CENTRO DE CONTACTO Y MANTENGA EL SERVICIO AL CLIENTE

La crisis mundial actual presenta nuevos desafíos para los centros de contacto y los equipos de servicio al cliente. Los empleados han hecho la transición a un lugar de trabajo remoto y virtual, las consultas de los clientes han aumentado o deben ser gestionadas con un personal reducido, y las comunicaciones frecuentes son más importantes que nunca. Aquí hay algunos consejos rápidos para mantener los niveles de servicio al cliente y mejorar la productividad del agente.

QUITE LA CARGA DE LAS COMUNICACIONES ENTRANTES

Administre las consultas entrantes dirigiendo llamadas telefónicas, mensajes de texto o mensajes sociales a una opción automatizada para compartir la carga de trabajo con sus agentes. Use un bot agente virtual para responder las preguntas frecuentes y luego pase las preguntas más complejas a un operador.



AUTOMATICHE LAS TAREAS DEL SERVICIO AL CLIENTE

Otra forma de reducir el trabajo del agente es crear opciones de autoservicio para sus clientes. El uso de bots de chat y flujos de trabajo automatizados que permiten a los clientes ocuparse de operaciones básicas como las comprobaciones de saldo, el pago de facturas y el estado de los pedidos, brindarán una gran experiencia y liberarán agentes para ocuparse de los clientes con problemas que necesitan más atención.



ENVÍE NOTIFICACIONES AL EMPLEADO Y AL CLIENTE

Reduzca la cantidad de consultas de clientes y empleados informando a todos sobre las comunicaciones proactivas. Informe a los clientes sobre los nuevos horarios de trabajo, la disponibilidad del producto o las acciones que su empresa está tomando para abordar la crisis. Proporcione a los empleados horarios o cambios en las políticas de la empresa.



HÁGALO POSIBLE CON ATMOSPHERE® CPAAS

Atmosphere® CPaaS es el grupo de herramientas que necesita para disminuir la cantidad de trabajo de sus agentes y garantizar la satisfacción del cliente. Cargue rápidamente una lista y envíe mensajes con Atmosphere® Engage en cuestión de minutos. Úselo con Atmosphere® SmartFlows para obtener notificaciones de voz, SMS o canales sociales más personalizados y automatizados. Automatice los procesos de servicio al cliente y configure bots de chat con Atmosphere® SmartFlows. Configure patrones que garanticen que las comunicaciones entrantes se envíen al agente adecuado según las pautas geográficas y de zona horaria. Si bien la implementación de algunas de estas soluciones parece complicada, ¡le proveemos plantillas pre-diseñadas y un equipo de expertos que pueden desarrollarlas e implementarlas para usted!