

Soluciones Multicanal

para Contact Centers

La suite Presence ha sido desarrollada dentro de una gran multinacional de Outsourcing con un profundo conocimiento del mundo de los Call Center. Esta condición hace de las Soluciones de Presence las más flexibles y fáciles de integrar del mercado.

Su vocación hacia el cliente ha llevado a Presence a desarrollar soluciones que se adaptan a las necesidades concretas de cada usuario y que están enfocadas a resolver retos específicos en cada caso.

La suite Presence aporta una gran flexibilidad a la dinámica del Contact Center. Además, contribuye de forma directa a mejorar los márgenes de productividad de los servicios, todo ello con unos retornos de la inversión sin competencia en el sector.

Presence Technology, compañía de Enghouse Interactive, cuenta con presencia directa en España, Colombia, México, Brasil, USA y Sudáfrica desde donde cubre los diferentes mercados junto a partners de primer nivel, especializados en el mercado de los Contact Centers.

Presence Technology, compañía de Enghouse Interactive, ha desarrollado su portafolio de soluciones de negocio centrado en ofrecer a los clientes el mejor planteamiento de solución ajustado a las demandas propias de los servicios que desempeñan, y a los principales retos de eficiencia y rentabilidad a los que se enfrentar en la relación con sus clientes.

Televenta / Telemarketing

- Comercialización de productos y servicios
- Venta de productos financiero y seguros
- Contratación de servicios
- Concertación de entrevistas y visitas comerciales
- Fidelización y retención de clientes
- Generación de leads
- Venta cruzada y listas frías
- Actualización de bases de datos
- Seguimiento de mailing
- Realización de encuestas

Atención al Cliente

- Información
- Cita previa
- Emergencias
- Tele asistencia
- Asistencia al hogar
- Recepción comercial
- Fidelización y de retención
- Turísticos
- Información ciudadana

Procesos de Negocio - BPO

- Control de costes en modelos de negocio
- Gestión de solicitudes
- Gestión integral de reclamaciones y devoluciones
- Mejora de la especialización y la gestión de recursos
- Captura y validación de datos para los procesos estratégicos
- Gestión de los sistemas de información
- Gestión documental

Help Desk

- Soporte técnico
- Consultoría / IT
- Atención al usuario (CAU)
- Recogida y análisis de información
- Servicios postventa

Multicanalidad

- Gestión de mensajería electrónica
- Chat on-line y colaboración web
- Búsqueda digital (Social Networks)

Autoservicio

- Recordatorio de cita médica
- Encuestas masivas y desatendidas
- Recordatorios contractuales
- Envío masivo de mensajes de voz
- Gestión de transacciones multicanal
- Proceso y tramitación e pedidos

Gestión de Recobros

- Negociación de deuda
- Gestión de impagados
- Devolución de recibos
- Riesgo, crédito



Cloud



Presence Outbound Dialer

Presence Scripting

Presence Voice Inbound

Presence Mail Interactions

Presence Web Interactions

Presence Intelligent Routing / IVR

Video Interactions

Business Process Automation

Presence Recording

Presence Reporting

Presence Widgets



¡Presence ofrece resultados!*

↓ AHT	15%
↓ Costes de mantenimiento	33%
↓ Costes de formación de agentes	38%
↓ Soporte IT	57%
↓ Coste total de propiedad (TCO)	42%
↓ Nuevas campañas – time to market	70%

↑ Contactos por hora	55%
↑ FCR	17%
↑ Productividad de agente	36%
↑ Ocupación del agente	17%
↑ Ventas por hora	24%
↑ Ratio de conversión	24%
↑ Nivel de servicio	22%

* Porcentajes demostrados en clientes de Presence en todo el mundo



Síganos:



www.linkedin.com/company/presencetechnology
www.twitter.com/presencetech
www.facebook.com/presencetech
www.slideshare.net/PresenceTech
www.youtube.com/presencetechnology
www.pinterest.com/presencetech

Europa
+34 93 10 10 300

Norte América
T: +1 888 908 0117

África
T: +27 10 140 6547

Latinoamérica
T: +57 (1) 4898 777

Más información: Presence.Info@enghouse.com