

FIDELITY

CASOS DE ÉXITO



CLIENTES

Pizza Hut Madrid
Gh Asistencia
...



OBJETIVOS

Reducir las llamadas no atendidas
Incrementar la productividad
Optimizar costes y recursos internos
Mejorar el servicio al cliente



SOLUCIÓN

Instalación de Fidelity Call Center con distribución automática de llamadas entrantes e integración CRM.



Unificación de recursos
Colaboración inteligente
Rellamada inmediata

Fidelity es una solución Contact Center y distribución automática de llamadas entrantes diseñada para mejorar la atención telefónica, incrementar la calidad de

FIDELITY

servicio al cliente y facilitar datos estadísticos acerca de la actividad realizada.



El cliente

Pizza Hut es una de las mayores compañías de restaurantes de pizza a nivel mundial. En 1958 abrió su primer restaurante y a día de hoy, posee más de 13.000 restaurantes repartidos por todo el mundo. Pizza Hut cuenta con cuatro delegaciones en la Comunidad de Madrid para ofrecer a sus clientes una amplia cobertura geográfica y optimizar los recursos y tiempos de entrega.

El problema

Uno de los problemas de Pizza Hut Madrid era la pérdida de llamadas y la consiguiente pérdida de pedidos. Cuando el cliente realizaba una llamada a un restaurante Pizza Hut con todos sus agentes ocupados, la llamada no era atendida y se perdía. Sin embargo, al mismo tiempo la cadena tenía otros restaurantes con agentes libres que hubieran podido atender esas llamadas. Por ello, Pizza Hut solicitó a Jusan una solución para mejorar el servicio y no perder llamadas sin incrementar recursos.

La solución

Con Fidelity, las llamadas se concentran en un único restaurante donde están situados la mayor parte de los agentes de Pizza Hut. Cuando éstos están ocupados, las llamadas se transfieren en primer lugar al restaurante al que pertenece el número de teléfono que el cliente marcó. Si en ese restaurante tampoco hay ningún agente disponible, la llamada se transfiere a cualquier agente libre. Como última opción, si todos los agentes están ocupados, Fidelity genera de manera automática una rellamada de todas las llamadas perdidas.



Gestión personalizada
Registro de transacciones
Evaluación calidad de servicio

Fidelity es una solución Contact Center y distribución automática de llamadas entrantes diseñada para mejorar la atención telefónica, incrementar la calidad de

FIDELITY

servicio al cliente y facilitar datos estadísticos acerca de la actividad realizada.

El cliente

Gh Asistencia es una empresa de servicios de reparaciones que actúa como intermediaria entre las aseguradoras y el cliente final. Gh Asistencia ofrece servicios integrales de pintura, fontanería, carpintería y electricidad entre otros, y trabaja con la mayoría de aseguradoras líderes en España.

Un doble objetivo

El objetivo del cliente es automatizar el proceso de alta y seguimiento de un siniestro para mejorar la atención telefónica e incrementar la efectividad de sus agentes. También quiere incorporar un servicio automático y objetivo de encuesta post-llamada para valorar la satisfacción del cliente final.

La solución

Cuando un cliente llama a Gh Asistencia, Fidelity le pide que introduzca su número de siniestro para transferir la llamada al agente que gestiona el caso y abrir el expediente del cliente en la pantalla del agente.

Por otra parte, gracias al módulo Recall de Jusan, todas las conversaciones se graban y se guardan con el mismo número de expediente para su posterior localización.

Finalmente, una vez realizado el servicio y clausurado el expediente en el sistema de gestión, Fidelity genera una llamada al cliente y realiza una encuesta de satisfacción. La tecnología TTS de conversión de texto a voz permite generar preguntas personalizables sin necesidad de grabar locuciones.

Con Fidelity, Gh Asistencia ha conseguido un triple objetivo: agilizar la recepción de llamadas y la gestión de expedientes, conservar un registro de las conversaciones y poder evaluar la calidad del servicio proporcionado.



Innovación y Fiabilidad

Los dos ejes que definen la misión de Jusan Telecomunicaciones

JUSAN

INNOVATIVE CLOUD TECHNOLOGY

ACERCA DE JUSAN INNOVATIVE CLOUD TECHNOLOGY

Jusan es uno de los líderes a nivel mundial en soluciones telefónicas de valor añadido, con 40 años de experiencia en telecomunicaciones, y con productos reconocidos y certificados por las más prestigiosas empresas del sector, y presentes en más de 40 países. La empresa diseña, fabrica y comercializa una amplia gama de aplicaciones de valor añadido que incluyen soluciones Contact Center, grabadores de llamadas, aplicaciones CTI, soluciones IVR, y sistemas de tarificación y buffers.

En los últimos tiempos, Jusan está enfocando su actividad a las soluciones Cloud, y al modelo de negocio de Pago por Uso (SaaS), y sigue aportando valor mediante la realización de proyectos desarrollados para responder a necesidades específicas y especiales de sus clientes.