



Diagnóstico

Cientes actuales

Introducción

El objetivo de este documento es servir de guía práctica para hacer crecer nuestros clientes.

La idea es que usted utilice este guión para motivar la adquisición de los servicios con los que aún no dispone el cliente.

Guión

Introducción

El objetivo de esta sesión es brindar a nuestros estimados clientes visibilidad sobre nuevos servicios y soluciones que podrían ser de utilidad para su operación, acorde con sus objetivos empresariales, para lo cual iniciaremos con un proceso de diagnóstico previo acorde con el perfil actual de sus servicios CallMyWay.

Posteriormente coordinaremos una sesión de demo para presentar los servicios que identifiquemos en conjunto podrían ser de utilidad y de valor para su operación en el corto, mediano o largo plazo.

¿Le interesa contar con alguno de estos beneficios empresariales asociados a nuestras soluciones de Telefonía Empresarial? – **No mencionar al cliente el nombre del servicio asociado a los beneficios:**



¿Desea promover la inteligencia de negocios y la experiencia de atención de sus clientes?
Mediante:

- Métricas de atención de llamadas entrantes, que le permiten tomar acciones tendientes a no perder llamadas entrantes.
- Control de costos de llamadas salientes, que le permiten optimizar su presupuesto de comunicaciones.
- Brindar un mensaje de bienvenida y orientar las llamadas entrantes para que sean atendidas por la unidad interna correspondiente, lo que mejora los procesos de atención de su empresa.



¿Desea acelerar la atención de las llamadas entrantes y con esto alcanzar una mayor productividad de su empresa? Mediante:

- Mensaje de bienvenida, asistente virtual, para atender las preguntas frecuentes de sus clientes que incluye un BOT de Voz que en caso de ser necesario reenvía la llamada al área correspondiente. Con esto la atención de llamadas entrantes será mucho más expedita, y usted podrá multiplicar la cobertura de atención que brinda su personal, dado que las llamadas son reenviadas al personal si no pueden ser atendidas por el asistente virtual.



¿Desea agilizar los procesos internos de su empresa, al acortar los tiempos para establecer contacto con sus equipos de trabajo?

- Desea contactar a sus colaboradores, sin importar donde se encuentren, mediante una aplicación que se instala en el celular o computador personal del colaborador, que le permite: llamar a la extensión telefónica, chatear, ¿vocear (mediante el servicio de intercom) o realizar video llamadas?
- ¿Cuenta con licencias Microsoft Teams en sus empresas? Si este es el caso podemos brindarte el servicio de aplicación o extensión telefónica sobre Microsoft Teams. La cual opera en hasta 5 dispositivos simultáneos.



¿Desea identificar de forma inmediata y en tiempo real el momento en que se presenta una anomalía en la atención de las llamadas entrantes por parte de sus colaboradores a fin de tomar medidas correctivas?

- ¿Desea, grabar las llamadas de algunas o todas las extensiones telefónicas para contar con métricas de atención de llamadas entrantes, mediante el servicio de grabación, analítica y monitoreo de llamadas? Usted define las políticas de atención, y en caso de que estas políticas no se cumplan se genera una alerta.



¿Desea medir el grado de satisfacción de sus clientes de forma automatizada y contar con un reporte inmediato?

- Le ofrecemos el servicio de encuestas, Al concluir la llamada entre un cliente y un agente de atención, se genera una llamada de encuesta telefónica, usted define las preguntas a realizar, y se genera un reporte a partir de las respuestas que estos brinden.



CHAT

¿Desea acelerar la atención de sus clientes?

- Le ofrecemos un Asistente Virtual vía Chat integrado con IA y un menú a la medida que pueda reenviar las consultas a su personal si es necesario. El IA se alimenta de la información que usted le proporcione acorde con el menú de atención disponible.



¿Desea realizar campañas comerciales efectivas o enviar mensajes a sus clientes finales?



¿Desea alcanzar una mayor contactación con sus clientes?

- ¿Le ofrecemos un botón de llamadas en su página web que reenvíe las llamadas (gratuitas para los clientes) a la central, área de ventas o servicio al cliente?



- ¿Desean contar con métricas de productividad de su personal de ventas -gestión de cobros o servicio al cliente, mediante una aplicación que integra el control de pausas?
- ¿Desea realizar campañas masivas hacia su mercado meta de forma inteligente, y mediante diversos canales de atención? (telefonía, whats app, correo)
- Desea ofrecer una herramienta que permita a los supervisores de sus equipos de ventas, gestión de cobros, servicio al cliente monitorear a sus equipos para elaborar:
¿métricas de atención de llamadas entrantes?
- ¿Desea que esta herramienta se integre con sus plataformas internas de gestión (CRM, ERP, Sistemas de Tiquetes, APIs) ?, y brindar de esta forma una única interfaz operativa a sus agentes.
- ¿Desea que esta herramienta pueda atender a sus clientes en un ambiente omnicanal?
¿Cuáles de estos canales le parecen llamativos? Correo, Whats App, ¿otros?