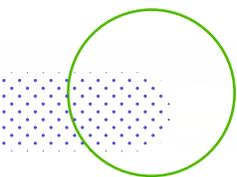
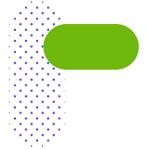
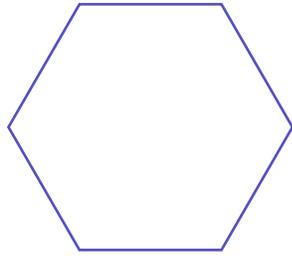




Guía

Guía sobre el sistema de escuchas en línea y cómo beneficia a las empresas





Contenido

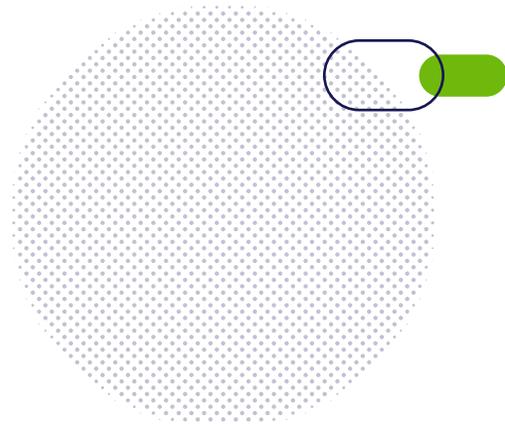
Introducción -

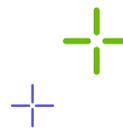
¿Qué es el sistema de escuchas en línea? 3

¿Cómo lo hace? 4

**¿Qué beneficios trae implementar SENSE EAR
en tu empresa? 5**

Conclusión 7





Introducción

¿Qué es el sistema de escuchas en línea?

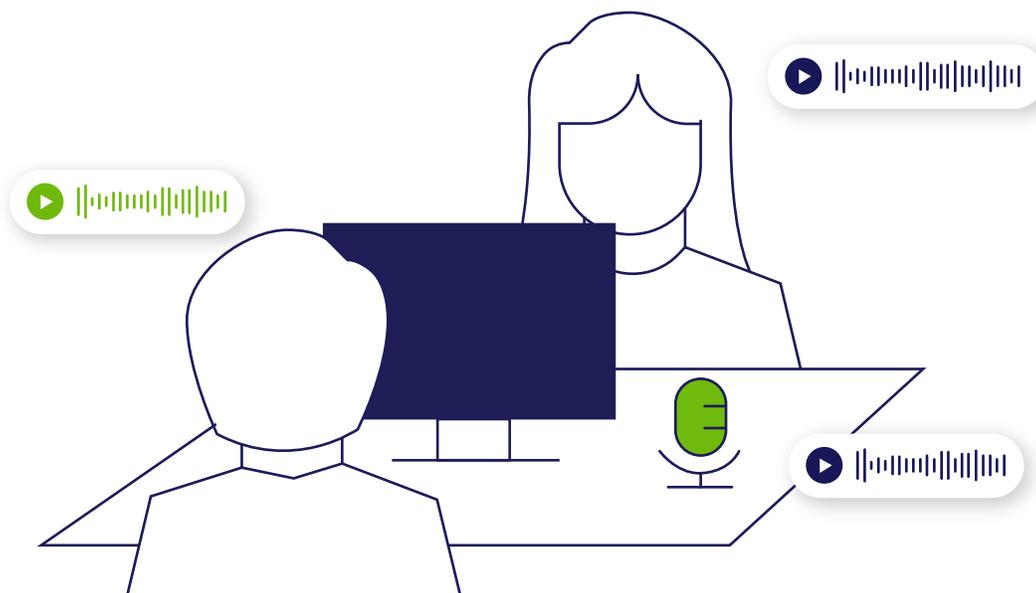
Con la creciente demanda de todo tipo de servicios digitales y presenciales, las empresas se han visto en la necesidad de ampliar sus equipos de atención al cliente para asegurar una experiencia exitosa para estos. Con este panorama, las organizaciones deben aumentar su capacidad de estar pendientes de sus colaboradores y de cómo se desarrolla su interacción con los usuarios frente a una atención o servicio, tanto si fue una venta exitosa como si resulta en un cliente insatisfecho.

Desde una perspectiva remota, son bastante conocidos los sistemas de grabación de llamadas, en las que siempre existe una notificación para avisar que la llamada será grabada y

monitoreada. Por otro lado, **en ACF contamos con SENSE**, la única plataforma del mercado disponible para realizar grabaciones y monitoreo tanto de audio como de video en la atención presencial.

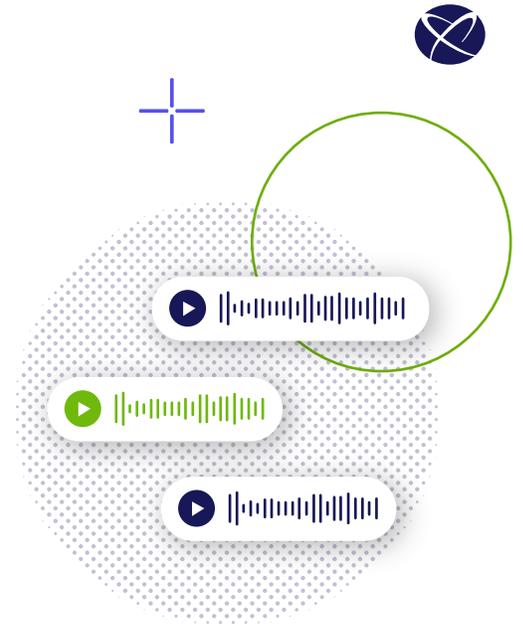
CONOCE MÁS AQUÍ

La grabación de video es específica a la pantalla del asesor que está atendiendo al cliente para monitorear lo que hace mientras atiende a las personas, mientras que el audio se toma de la conversación entre agente y consumidor, lo que permite analizar y corregir diferentes elementos de la atención.



¿Cómo lo hace?

SENSE EAR, especializado en la grabación de audio, es un sistema de monitoreo que, al estar vinculado con nuestra plataforma Q-Flow, logra medir los indicadores cualitativos y llevarlos traducidos en métricas de tiempo real a los directivos de las compañías. A través de una interfaz intuitiva y campañas configurables, los encargados pueden decidir en qué aspectos a ser evaluados quieren enfocarse:



- ✓ ***El motivo de las visitas y la cantidad de muestreo.***
- ✓ ***¿Cuándo se va a medir? Se puede configurar por días, horas, por agente.***
- ✓ ***¿Qué se va a medir? Desde la calidad del servicio, las retenciones y ventas hasta cantidad de palabras repetidas.***
- ✓ ***¿Quién va a evaluar los resultados? La posibilidad de asignar un equipo encargado de realizar las evaluaciones y presentar un informe es uno de los beneficios.***

Con los informes de resultados de las campañas de grabación, es posible determinar las necesidades del equipo como programas incentivos de capacitaciones que promuevan una mejor interacción con los clientes o un

mejor conocimiento de los procesos, productos y servicios de la compañía. De esta manera se evita la constante rotación del personal y se descubren los potenciales talentos que tienen los colaboradores.



¿Qué beneficios trae implementar SENSE EAR en tu empresa?



Además de los beneficios mencionados hasta ahora, el programa EAR tiene otras importantes cualidades que lo hacen un software único en su tipo:



1

Mejora cómo los empleados hablan a sus clientes. Al ser un programa configurable, la grabación de audio no siempre estará activada, por lo que los agentes no saben en qué momento su conversación será monitoreada. Gracias a esto mantienen un tono adecuado y un trato positivo a los consumidores, lo que se traduce en un aumento en ventas y en fidelización.



2

Generación de alarmas a partir de las evaluaciones de campañas o de inconvenientes técnicos que permiten tomar acciones por parte de los directivos para mitigar lo que esté causando esta alarma.



3

EAR Console, el centro de mando intuitivo desde el cual el encargado puede configurar todas las campañas, el público objetivo, los tiempos, entre otros.



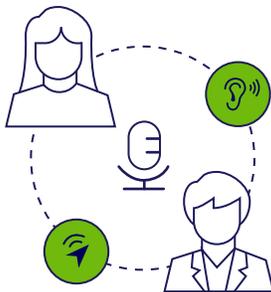
4

Todas las grabaciones se pueden escuchar en línea, gracias a que todo queda alojado en la nube o en servidores propios. No se hace necesario descargar nada a menos que así se desee.



5

Evaluar la fidelidad de los agentes. Por medio del análisis de voz, es posible determinar si durante su atención a los clientes hablan sobre la competencia y por qué motivo lo hacen.



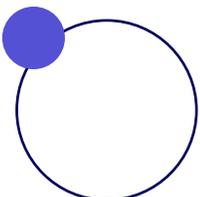
6

Brinda la posibilidad de **escuchar las conversaciones agente-cliente en tiempo real e histórico.**



7

Al tener las grabaciones siempre disponibles, las empresas pueden usarlas como **medio de protección legal** en caso de algún reclamo fraudulento por parte de clientes.





Conclusión

Nuestro sistema de **escuchas en línea** puede ser un excelente aliado para mejorar la calidad de atención de tu empresa, pues mejora tanto la experiencia del empleado como la satisfacción de los clientes, lo que se verá reflejado en la fidelización, las ventas y en la forma en que los colaboradores se relacionan con la organización. Escríbenos a ***latamsales@acftechnologies.com*** y te asesoraremos en la implementación de este programa para potenciar tu empresa.

www.acftechnologies.com

Diseñando Experiencias del Cliente
para un Mundo Digital

