



Genesys Outbound Engagement Center

Beneficios

Optimice el resultado de las campañas:

- Aumente los porcentajes de contacto y respuesta.
- Disminuya el volumen de llamadas entrantes.
- Fomente las llamadas entrantes de alto valor.

Optimice la productividad de los agentes:

- Aumente el tiempo de conversación del agente con tecnología patentada para regular automáticamente el ritmo de discado.
- Asigne llamadas entrantes y salientes a un único grupo de agentes.

Simplifique el cumplimiento:

- Utilice el editor de reglas (Rules Builder) por autoservicio.
- Diseñe campañas dinámicas.
- Integre programas de "optar por recibir".

Mejore la experiencia del cliente:

- Envíe mensajes oportunos, pertinentes y personalizados.
- Comuníquese a través de los canales que el cliente prefiere.
- Resuelva problemas y establezca expectativas de manera proactiva.

Comuníquese proactivamente con los clientes

En el mercado de hoy, ninguna empresa puede seguir en la postura reactiva que imponen las comunicaciones entrantes. De hecho, las empresas líderes están adoptando de a poco un enfoque más proactivo, de comunicaciones salientes. Al anticipar las necesidades del cliente y mantenerlo informado durante todo su trayecto, estas empresas logran mayor satisfacción, reducen la deserción y consolidan relaciones rentables y duraderas.

Outbound es esencial en un contact center moderno

Un elemento central que los contact centers deben tener en cuenta para la transformación es escoger soluciones integrales de un único proveedor líder en la industria que sea capaz de combinar sin problemas tanto las comunicaciones salientes como las entrantes y que satisfaga las necesidades del consumidor móvil de hoy. De esta manera, no solo se eliminan los silos entre canales, sino que se aprovechan los grandes beneficios de las estrategias outbound omnicanal y se pueden alcanzar diversos objetivos de negocio. Por ejemplo, podrían diseñarse campañas salientes para hacer ingresar nuevamente al contact center las llamadas de alto valor y, al mismo tiempo, campañas salientes para desviar el tráfico entrante proporcionando al cliente información de manera proactiva, administrando sus expectativas y eliminando la necesidad de que llame.

Cualquiera sea la industria a la que pertenezca su empresa, seguramente obtendrá grandes beneficios con un enfoque de comunicación outbound. A continuación, presentamos algunos ejemplos de sectores específicos mencionados en los estudios de Frost & Sullivan.

<p>Servicios Financieros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Engagement de clientes nuevos • Recarga de tarjeta prepaga • Telemarketing • Recordatorios de pago • Alertas de fraude en tarjetas de crédito 	<p>Telecomunicaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recordatorios de pago • Alertas sobre excedentes en el plan • Elegibilidad para un servicio de mayor categoría • Recuperación de clientes • Encuestas a clientes 	<p>Salud</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confirmación de citas • Recordatorios de pago • Recomendaciones de salud • Repetición de prescripciones • Información sobre el estado de reclamos
<p>Retail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avisos de rebajas • Confirmaciones de órdenes • Productos retirados del mercado • Actividad en programas de lealtad • Encuestas a clientes 	<p>Seguros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de cotizaciones • Telemarketing • Recordatorios de pago • Información sobre el estado de reclamos • Aviso de renovación 	<p>Servicios públicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confirmación de visita de servicio • Venta de nuevos servicios • Cortes programados • Estado de la interrupción del servicio • Recordatorios de pago

Principales componentes de una solución outbound

Para que su solución outbound sea completa, debe:

- Contar con diversos canales salientes
- Coordinar comunicaciones salientes entre canales
- Crear estrategias de contacto con herramientas que faciliten la administración de listas y campañas
- Simplificar las cuestiones de cumplimiento mediante un editor dinámico de reglas por autoservicio
- Captar y mantener las preferencias del cliente con la opción "optar por recibir"
- Mejorar el rendimiento de las campañas y el desempeño de los agentes con herramientas integradas de análisis.

Diversos canales salientes

Con Genesys, usted tiene un abanico de canales outbound nativos e integrados en una única plataforma de comunicaciones automáticas o asistidas por agente.

- **Voz:** IVR outbound y mensajes de alerta
- **Marcador:** Llamadas a través de la marcación predictiva, de vista previa, progresiva y manual
- **Texto:** SMS y MMS unidireccional e interactivo
- **Correo electrónico:** Contenido personalizado y dinámico
- **Páginas web para dispositivos móviles:** Contenido dinámico, con formularios y captura de datos
- **Passbook:** Visualización de cupones, pases y tarjetas de lealtad en dispositivos móviles
- **Notificaciones push:** Mensajes directos a aplicaciones de teléfonos inteligentes o tabletas

Comunicaciones salientes entre canales

Como parte de una estrategia de engagement omnicanal, Genesys brinda la posibilidad de coordinar múltiples canales de manera estratégica, lo que mejora tanto el rendimiento y el alcance de las campañas como la experiencia del cliente porque los individuos son contactados en el momento preciso, con el mensaje correcto y a través del canal que prefieren.

- **Escalamiento:** Las campañas que se inician por un canal y no reciben respuesta en él se escalan a otro canal.
- **Combinación:** Consiste en utilizar más de un canal en un único diálogo con el cliente; por ejemplo, programar una visita de servicio por teléfono y enviar un recordatorio por mensaje de texto un día antes de la visita.



Herramientas que facilitan la administración de listas y campañas

Con herramientas de autoservicio para la administración de listas y campañas, usted puede crear, monitorear y ajustar dinámicamente sus estrategias. Esta interfaz fácil de utilizar permite lo siguiente:

- Segmentar contactos
- Aplicar filtros
- Definir canales
- Decidir si se utilizarán líneas fijas o móviles
- Regular automáticamente el ritmo de las comunicaciones outbound
- Monitorear el progreso, el estado y los resultados de las campañas

Comunicaciones salientes automáticas y asistidas por agente

El Outbound Engagement Center de Genesys es una solución integral que utiliza los canales automáticos y asistidos por agentes para enviar comunicaciones, optimizar los resultados de las campañas e incrementar la satisfacción de los clientes.

Automatizar las notificaciones salientes para reducir costos y mejorar la experiencia del cliente

Con el envío de comunicaciones automáticas, sus clientes se convertirán en fieles promotores de su marca, y usted ahorrará costos al poder prescindir de la participación de los agentes. Es posible ejecutar muchos de los procesos críticos –alertas de fraude, confirmación de órdenes, notificaciones de interrupciones en el servicio, recordatorios de citas, pago de cuentas, promociones y encuestas– enviando comunicaciones automáticas que ahorran costos a la empresa y son convenientes para el cliente.

Genesys Outbound Engagement Center envía a los clientes alertas, notificaciones, confirmaciones, recordatorios y encuestas oportunas y personalizadas a través del canal que ellos prefieren. Al cumplir con sus expectativas, resolver sus problemas y mantenerlos informados de esta manera, se evitan las llamadas entrantes, se incrementa la satisfacción del cliente, se reduce su deserción y, por otra parte, usted genera más oportunidades de venta. Además, también se logra mayor eficiencia porque los clientes pueden realizar transacciones a través de las opciones de pago automatizado y, si en algún momento desean hablar con un agente, Genesys lo hace posible con total facilidad.

Aumentar la productividad de los agentes para mejorar los resultados de las campañas

Muchas situaciones justifican el tiempo telefónico de los agentes con los clientes, como el telemarketing, la recuperación de clientes, la investigación de mercado y las cobranzas. El Outbound Engagement Center de Genesys ofrece una solución de marcación saliente innovadora y totalmente integrada que maximiza la utilización de los agentes, reduce el abandono de llamadas y permite conectar a los clientes con los agentes del contact center de modo de mejorar los resultados de las campañas.

El marcador saliente de Genesys ofrece diversos modos de discado.

- **Predictivo:** Se regula automáticamente el ritmo de discado en función de la disponibilidad prevista de agentes.
- **Progresivo:** Los números telefónicos se marcan automáticamente solo cuando hay un agente disponible.
- **Vista previa:** Al agente se le entrega la información del cliente antes de iniciar la llamada.
- **Manual:** Los agentes discan manualmente las llamadas.

Los algoritmos patentados de marcación predictiva de Genesys superan los de otros proveedores porque prevén con exactitud la disponibilidad de agentes, regulan a la perfección el momento de realizar las llamadas y filtran las llamadas improductivas, como correos de voz, señales de ocupado y números deshabilitados. Para aquellos centros de contacto que continúan utilizando mayoritariamente la marcación manual, esta tecnología ofrece grandes ganancias de productividad porque libera a los agentes de tener que hacer ellos mismos las llamadas, los conecta automáticamente con los clientes, optimiza su tiempo, y genera oportunidades de venta.

CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONES

- Instalaciones en nube, híbridas y en la empresa
- Solución integrada inbound/outbound o solución outbound independiente
- Marcación predictiva, progresiva y de vista previa
- IVR outbound, mensajes de alerta, SMS/MMS y correo electrónico
- Notificaciones push, Passbook y páginas web en dispositivos móviles
- Estrategias de combinación de llamadas y escalamiento a otros canales
- Seguimiento del cierre por parte del agente
- Motor automático de reglas
- Herramientas de autoservicio para la administración de listas y campañas
- Herramientas de autoservicio para controlar el cumplimiento
- Agentes universales
- Conectividad global
- Integración de programas de "optar por recibir"
- Reportes históricos y a pedido
- Herramientas integradas de análisis de campañas, texto y voz
- Desktops integrados con CRM y SFDC
- Integraciones de plataformas mediante API o CTI Connect
- Integraciones con procesadores de pago
- Mínimos tiempos de espera y demoras en la distribución
- Proactividad en la notificación, vinculación y servicio a los clientes
- Envío de mensajes oportunos, pertinentes y personalizados

Genesys Outbound Engagement Center utiliza agentes universales para mejorar aún más la eficiencia del contact center. Al asignar las llamadas entrantes y salientes a un grupo específico de agentes o a la población entera de agentes, se los aprovecha mejor, disminuye el tiempo de espera y se logra un equilibrio en el volumen general de llamadas. Los agentes también pueden enviar mensajes de texto o correos electrónicos a los clientes mientras están hablando por teléfono con ellos, ya sea para satisfacer una demanda específica o para comenzar una conversación.

Cumplimiento más sencillo mediante un editor dinámico de reglas por autoservicio

Las organizaciones pueden fácilmente personalizar sus campañas outbound mediante una serie de controles granulares, de modo de cumplir los requisitos legales y las políticas de negocio, siempre protegiendo la experiencia del cliente. Mediante herramientas de autoservicio fáciles de usar y basadas en roles, se crean, instalan, modifican y auditan campañas que se ajustan a los requisitos y las políticas respecto del momento, la frecuencia y los canales que deben utilizarse para contactar a los consumidores.

Además de contar con un editor de reglas (Rules Builder) por autoservicio de muy fácil utilización, Genesys ofrece una suite de herramientas de cumplimiento que incluyen listas de supresión, identificación de números móviles en la lista de contactos, definición de ventanas de contacto seguro, estrategias de tratamiento para dispositivos fijos y móviles, reportes de auditoría y más. Por ejemplo, la organización puede limitar la frecuencia de contactos a través de todos los canales, durante un plazo determinado, así como especificar las fechas en las que no se puede contactar al consumidor o excluir a los consumidores de determinadas áreas geográficas afectadas por algún desastre natural.



Genesys ofrece una suite de controles que permite crear campañas outbound a medida.

"Optar por recibir" para captar y mantener las preferencias del cliente

Un componente esencial de las campañas salientes es contar con la autorización del cliente ("optar por recibir"). Para comenzar, existe una gran cantidad de requisitos legales en diversos países que exigen el consentimiento del consumidor antes de enviarle determinados tipos de comunicaciones por determinados canales. Respetar este consentimiento contribuye a mejorar la experiencia del cliente y los resultados de las campañas, puesto que los mensajes se envían por el canal que el cliente prefiere.

El programa integrado "optar por recibir" de Genesys no solo lo ayuda a optimizar el tamaño de su base de datos de "optar por recibir", sino que también hace que la administración sea sustancialmente menos compleja que la que se realiza internamente porque cuenta con procesos automáticos de "optar por no recibir", porque elimina contactos de la base de datos cuando resulta necesario y porque se integra perfectamente con las campañas salientes.

Mejor rendimiento de campañas y desempeño de agentes con herramientas integradas de análisis

Tener los datos y el conocimiento adecuado al alcance de la mano marca la diferencia entre una campaña óptima y una que no lo es. Lleve sus campañas outbound al próximo nivel con las herramientas integradas de análisis de campañas y de voz y texto de Genesys.

- **Análisis de campañas:** Gracias a la capacidad minuciosa de reporte y monitoreo, es posible determinar la eficacia de las campañas y entregar información en tiempo real que puede aplicarse de inmediato a fin de impulsar la capacidad de respuesta e incrementar el ROI de las campañas.
- **Análisis de voz y texto:** Es una forma sistemática y rentable de evaluar a los agentes, mejorar el cumplimiento, identificar tendencias y, en última instancia, brindar una mejor experiencia al cliente.

Genesys ofrece su conocimiento de outbound durante todo el ciclo de vida del cliente y en todo el mundo

Muchos proveedores no poseen el conocimiento exhaustivo que se necesita para elaborar buenas estrategias outbound. Genesys tiene las mejores prácticas, la experiencia en la industria y la capacidad a nivel local para que usted pueda aprovechar el máximo potencial de nuestra tecnología durante todo el ciclo de vida del cliente, desde servicio de atención hasta marketing y cobranzas.

Servicio y soporte al cliente

Anticipe las necesidades del cliente, sea proactivo en la resolución de problemas y consolide relaciones duraderas. Genesys ofrece diversas estrategias de campañas outbound para que usted pueda vincularse con sus clientes y proveerles información oportuna y pertinente, como confirmaciones de citas, alertas de fraude, notificaciones de interrupciones en el servicio, recordatorios de activación de tarjetas y encuestas. Las estrategias comunes incluyen enviar comunicaciones a través de los canales de preferencia del cliente y cerrar la cuestión con los clientes descontentos en tiempo real. Esto impacta positivamente en su experiencia, aporta lo que el cliente necesita, reduce la probabilidad de deserción y disminuye las llamadas entrantes innecesarias.

Marketing y ventas

Potencie la eficacia de sus campañas de marketing y ventas. Genesys ofrece una gama de comunicaciones salientes automáticas y de telemarketing que fomentan la eficacia del centro de contacto, mejoran la utilización de los agentes y generan más posibilidades de venta. Además, expandimos los canales de marketing tradicionales a través de técnicas avanzadas de marketing móvil, como notificaciones push y Passbook. Ahora usted puede adquirir y recuperar clientes, venderles productos de mayor valor, alentar el uso de determinados productos, aumentar las activaciones e incrementar la lealtad con una única solución unificada.

Pagos y cobranzas

Optimice el cobro de deudas incrementando el porcentaje de contactos y mejorando la productividad de los agentes. Genesys elabora sofisticadas estrategias de cobro que cumplen las normas y que permiten a las entidades de cobranza directa y por terceros ser más eficientes en el cobro de pagos y recuperación de deudas. Para ello, utiliza las mejores capacidades de marcación de su clase, la tecnología patentada de regulación automática del ritmo de marcación predictiva, la combinación de llamadas entrantes y salientes, y las herramientas de autoservicio que se utilizan para satisfacer los requisitos de cumplimiento. Por otra parte, Genesys ofrece a las entidades de cobranza directa lo último en tecnología de comunicación entre canales, con la incorporación de dispositivos móviles para que puedan maximizar los contactos y ofrecer un sistema automático de pago por voz, texto e Internet móvil.

Acerca de Genesys

Genesys es el proveedor líder de soluciones omnicanal para centros de contacto y experiencia de cliente (CX) en la nube y en la empresa. Ayudamos a todo tipo de empresas a optimizar la estrategia CX. Genesys Customer Experience Platform optimiza el viaje del cliente en todos los puntos de contacto, canales e interacciones y logra que los clientes lo recomienden siempre. Con más de 4.500 clientes en 80 países, Genesys orquesta más de 100 millones de interacciones digitales y de voz por día.

Visite www.genesys.com/es o llame al +54-11-50328168 Argentina / Perú / Chile | +52-55-85261728 México | +57-5-3161088 Colombia / América Central.



Sede corporativa 2001 Junipero Serra Blvd., Daly City, CA 94014 USA
Tel: +1 650 466 1100 | Fax: +1 650 466 1260 | www.genesys.com

Genesys y el logotipo de Genesys son marcas registradas de Genesys. Todo otro nombre o logotipo de empresa son marcas de comercio o marcas registradas de sus respectivos titulares. © 2015 Genesys. Todos los derechos reservados.