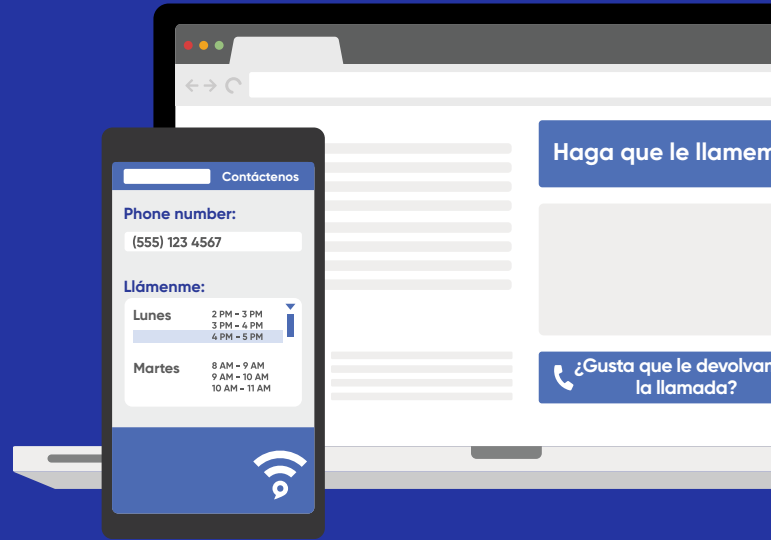


## Web Call-Backs

# El Eslabón Perdido Entre Sus Canales De Voz y Sus Canales Digitales

Con la **Tecnología de Fonolo**, el pionero en devoluciones de llamadas basadas en la nube, las Web Call-Backs canalizan a sus clientes en línea con un operador del centro de atención telefónica rápidamente.

**Capte a sus usuarios digitales** directo desde su sitio web o aplicación móvil, en donde pueden seleccionar una fila y programar una devolución de llamada de un representante con solo un clic. Con las Web Call-Backs, los centros de contacto pueden acortar la brecha entre los canales por una **experiencia impecable libre de tiempos de espera!**



## Manténgase a la altura de los nuevos estándares de la experiencia del cliente.

Las expectativas de los clientes son más altas que nunca en lo que se refiere al servicio. Si no pueden contactarle cuando lo necesitan, se sentirán frustrados rápidamente. Esto es común especialmente entre los usuarios en línea, quienes prefieren acudir a su sitio web o aplicación móvil para buscar asistencia.

Estos canales digitales son de gran ayuda para consultas sencillas, pero para asuntos más complejos que involucran información sensible se requiere la asistencia de un operador al teléfono. Sin una forma fácil y clara de transferir a los clientes en línea hacia el canal de voz, su centro de contacto podría tener un mal desempeño, incluyendo índices de abandono altos y una baja tasa de resolución en la primera llamada.



Nos encontrábamos un paso atrás al no ofrecer devoluciones de llamadas a nuestros socios. Con esta implementación, nos sentimos a la par de nuestros competidores.

**Jamie Jenkins,**

Vicepresidente de Tecnología de la Información, Ascend Federal Credit Union



## Por qué a los centros de contacto les encantan las Web Call-Backs

### Mantienen los volúmenes de llamadas bajo control.

Las devoluciones de llamadas aplanan los picos de llamadas, facilitando el trabajo de sus operadores.

### Protegen los KPI.

Mejoran drásticamente sus índices de abandono, la resolución en la primera llamada, y otras métricas.

### De configuración sencilla y fácil de utilizar.

Las IVR visual es notablemente fácil de integrar a su sitio web o aplicación y opera de forma segura con los complementos existentes y los sistemas heredados.

### Seguras y confiables.

Las Web Call-Backs están protegidas con autenticación basada en sesión y tecnología CAPTCHA.

## Los clientes pueden programar dos tipos de devoluciones de llamadas:

### Con el siguiente operador disponible.

Para solicitudes que requieren atención inmediata de un representante.

### En horarios posteriores.

Permite a los clientes programar una devolución de llamada para el día siguiente, aún después de las horas de operación.

## Por qué a los clientes les encantan las Web Call-Backs

- No tienen que esperar en la línea.
- Son fáciles de utilizar.
- Altamente eficientes.
- Se sienten empoderados.



**Convierta una Mayor Cantidad de Visitas a su Sitio Web y Aplicación Móvil en Llamadas**

## CHARLA TECNOLÓGICA



## Fonolo está aprobada por los equipos tecnológicos

### Funciona con todos los sistemas.

Fonolo puede operar con varios sistemas telefónicos, entornos o centros de datos a la vez, bajo una sola licencia.

### Segura y protegida.

Mantenga a sus clientes a salvo con dispositivos seguros, SIP seguro, VPN IPsec directo de sitio a sitio (opcional) y tecnología CIAM, incluyendo MFA, SSO, expiración de contraseña y restricción de IP.

### Funciona con su sistema heredado.

Fonolo se integra fácilmente con sus sistemas heredados a través de la red telefónica pública conmutada (PSTN).

### Sus complementos están bien.

Fonolo funciona bien con sus complementos existentes, incluyendo IVR y funciones grabación de llamadas.

### Fácil migración.

Si usted cambia o escala su plataforma o sistema, puede llevarse a Fonolo con usted.



### ¿SABÍA USTED?

### ¡Las Web Call-Backs son completamente personalizables!

Utilice la API de Fonolo para desarrollar una experiencia única, hecha a la medida de sus necesidades.



Fue notable la facilidad para instalar y empezar a operar Fonolo. Estamos muy contentos de poder ofrecer esta experiencia mejorada a nuestros socios.

**Mark Edelman,**

Vicepresidente de Servicios a los Socios, 1st United Credit Union



### ACERCA DE FONOLO

Fonolo es el líder en la industria de las soluciones de devolución de llamadas basadas en la nube. Nuestro software de devolución de llamadas ha revolucionado la forma en que los centros de contacto interactúan con sus clientes.

Encuentre más información en [fonolo.com](https://fonolo.com)

### CONTÁCTENOS

[info@fonolo.com](mailto:info@fonolo.com)

1.855.366.2500

### SÍGANOS

@Fonolo

