

# Conozca la devolución de llamadas de Fonolo

Piense en Fonolo como una póliza de seguro. Cuando se produce un pico de llamadas inesperado, nuestra tecnología de devolución de llamadas ayuda a proteger sus indicadores clave de rendimiento y la calidad de la experiencia del cliente.

Las devoluciones de llamadas tienen un impacto positivo en las operaciones de su centro de contacto, ya que distribuyen las llamadas durante los periodos de máxima afluencia de forma uniforme en el tiempo. Y el retorno es inmediato.



**No se requiere integración.** La tecnología basada en la nube de Fonolo se instala sobre su sistema telefónico y funciona tanto con DID como con extensiones SIP, por lo que no tiene que preocuparse de adaptar su plataforma y sus procesos existentes en absoluto.



**Compatibles con tecnología existente.** Nuestras soluciones funcionan con cualquier sistema telefónico. Es tan sencillo como transferir las llamadas entre su plataforma y la nuestra, creando una experiencia perfecta para agentes y clientes.



**Implementación rápida y sencilla.** Normalmente, solo se tarda una semana en instalar Fonolo en su centro de contacto, dependiendo de la disponibilidad de sus recursos.



Fonolo es nuestro salvavidas. Nos ayuda a prestar un servicio de calidad sin añadir personal. Es el sistema más fácil de implementar que he encontrado en más de 30 años en el mundo de las finanzas.»



## Jeannie Sugaoka

Vicepresidenta Senior de Servicios de Apoyo, Technology Credit Union

## CÓMO FUNCIONA

### ¡Ring, ring!

Un cliente llama a su centro de contacto y se pone en la cola de espera.



### Ofrézcales una opción.

Informe a su cliente de que puede «pulsar el 1 para que le devuelvan la llamada». Puede controlarlo todo: el mensaje grabado, el tiempo y la frecuencia.

### Acceso a Fonolo.

Cuando un cliente opta por la devolución de llamada, su llamada se transfiere inmediatamente al servicio de Fonolo. Sistema basado en la nube. Validamos su número de teléfono, les permitimos programar una hora e incluso les ofrecemos actualizaciones por SMS.



### Pasamos a la acción.

Una vez que el cliente cuelga, Fonolo transfiere la llamada a su plataforma y ocupa un espacio en la cola como una llamada entrante normal.

### Es hora de hacer una conexión.

Fonolo aparece como una llamada entrante normal para sus agentes. Cuando levantan el teléfono, nuestro sistema llama a su cliente y los conecta.



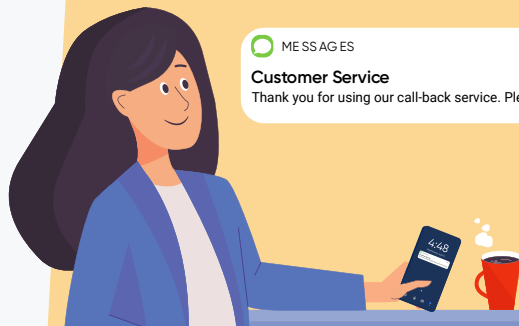
MESS AGES

Customer Service

Thank you for using our call-back service. Please let us know

### El resultado.

Cientes satisfechos y un proceso sin ningún tipo de estrés para sus agentes.



# Acerca de las devoluciones de llamadas

**Su IVR, sus reglas.** Usted diseña la experiencia del cliente. Grabe su propio mensaje personalizado y decida cuándo y dónde se ofrecerá a los clientes una devolución de llamada.

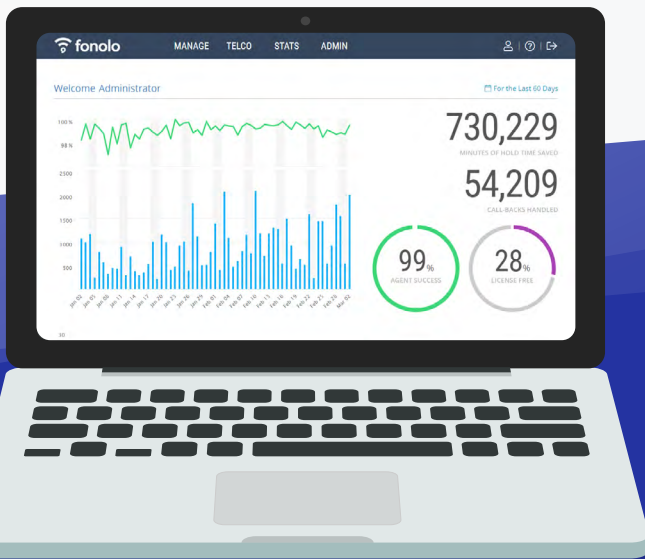
**¿Preocupado por la seguridad?** Tanto si se dedica a la salud, las finanzas o el comercio minorista, el dispositivo local de Fonolo garantiza que los datos confidenciales de los clientes permanezcan seguros en su centro de contacto.

**Se requiere una formación mínima.** Como las devoluciones de llamadas aparecen como una llamada entrante normal, Fonolo es muy fácil de utilizar para los agentes.

**Un apoyo sin igual.** Piense en nuestro equipo como una extensión del suyo. Estamos aquí para ayudarle a sacar el máximo partido a su tecnología de devolución de llamadas.

## Mejore su experiencia de devolución de llamadas

Impulse las llamadas de Fonolo con estas increíbles funciones:



## Gestione su solución en un solo lugar

Nuestro portal de Fonolo, muy fácil de usar, ofrece una visión integral de todas sus soluciones de devolución de llamadas, incluidos los datos en tiempo real, las métricas basadas en eventos y los registros de detalles de llamadas (CDR). Puede hacerlo usted mismo o dejar que uno de nuestros expertos le guíe en el proceso.

DESCUBRA TODOS LOS CLIENTES QUE CONFÍAN EN LAS DEVOLUCIONES DE LLAMADAS DE FONOLO >

esurance®

KOHLER

NutriSystem

THE \*\*\*\*\*  
GENERAL  
INSURANCE

charles  
SCHWAB

Essentia Health

Reliance  
home comfort™

First Service  
Credit Union

UMassMemorial  
Health Care

Blossman  
Gas & Appliance

BlueCross  
BlueShield  
Minnesota

McKee