

7 Consejos Para Solucionar Su Problema de los Lunes



Contrate un Centro de Contacto para Desbordes

Cuando no hay otra forma de diferir un alto volumen de llamadas, siempre hay un centro de contacto para desbordes o BPO al que puede pagarle para encargarse del exceso. Esta es una opción costosa y podría traer problemas con la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, sin embargo, puede salvarle la vida a los centros de atención telefónica más pequeños que son sorprendidos con la guardia baja por un volumen de llamadas inesperadamente alto.



Contrate Operadores Adicionales

Esta es la forma más cara e ineficiente de manejar los picos de llamadas, pero genera resultados definitivos. La mejor manera de hacer esto sin contratar personal en exceso es ofreciendo turnos más cortos de 3 a 4 horas para que pueda ajustar las cantidades de personal a las demandas del volumen. Esto funciona particularmente bien para los equipos remotos.



Optimice sus Canales de Autoservicio

Hay varios artículos de autoservicio en su sitio web que no están ayudando a la gente; y eso está generando llamadas innecesarias de atención a clientes. Utilice sus datos y la retroalimentación de los clientes para detectarlos y repararlos tan pronto como sea posible.



Abra su Centro de Atención Telefónica Durante el Fin de Semana

La mayoría de los picos de los lunes ocurre porque su centro de contacto se encuentra cerrado en los dos días en que la gente sale y gasta dinero. Si sus clientes usan su producto durante el fin de semana, usted debería ofrecerles servicios en esos mismos días también.



Ofrezca Devoluciones de Llamadas de Voz

También es posible diferir a los clientes que ya hayan llamado a su centro de contacto con la Devolución de Llamadas de Voz, lo que en ocasiones se conoce como filas virtuales. Esto es particularmente útil cuando los tiempos de espera se elevan rápida e inesperadamente. Es posible incluso ofrecer una devolución de llamada para otra fecha u hora con un software avanzado de devolución de llamadas.



Agregue una Web Call-Back a su Sitio Web

Una respuesta visual interactiva (IVR por sus siglas en inglés) es una manera increíblemente efectiva de manejar las llamadas entrantes de los clientes. A veces conocida como widget haga clic para llamar o widget de devolución de llamada, ésta puede ayudarle a manejar la carga de recursos, al mejorar el enrutamiento de llamadas y recabar datos previo a la llamada, naturalmente reduciendo el tiempo medio operativo.



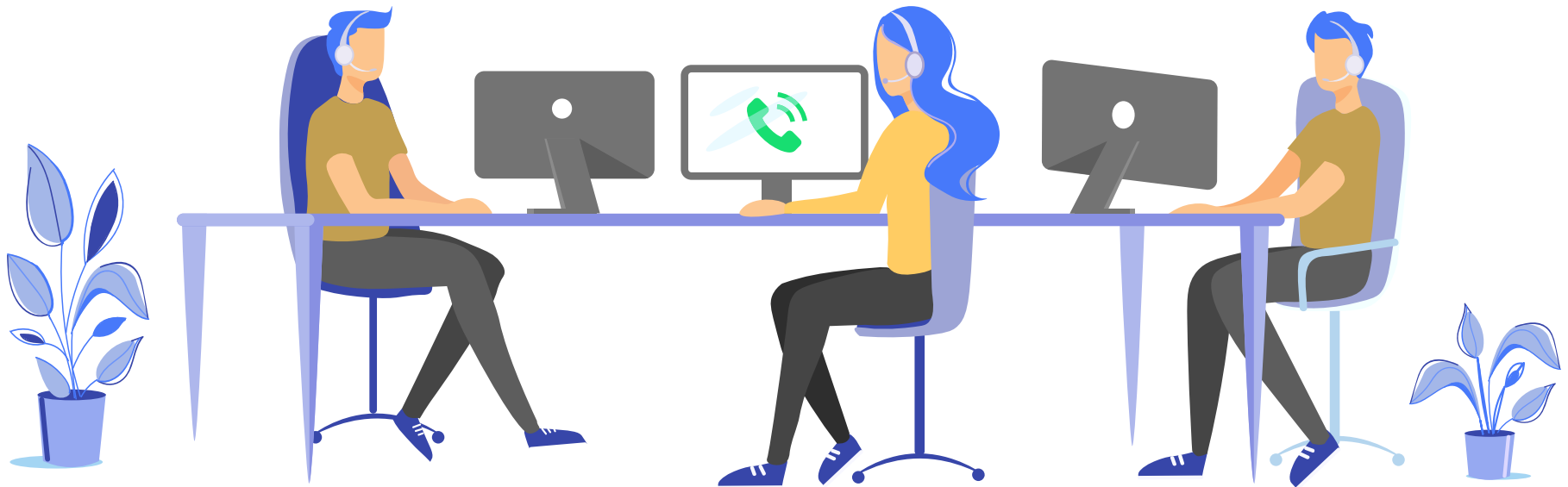
Llamadas diferidas con devolución de llamada programada

Llamadas programadas es la manera más efectiva de manejar los aumentos en el volumen de llamadas. Funciona reprogramando las llamadas a tiempos de menor actividad, normalmente a través de las devoluciones de llamadas de voz o de IVR visuales. Al permitir a los clientes programar una devolución de llamada para los lunes en la tarde, evita que saturan las filas de llamadas los lunes por la mañana, que es cuando se presenta la mayor actividad. Y es aún mejor si se pueden programar para los martes o los miércoles.

¿Está listo para resolver su problema?

Conozca Más >





El Número Uno en Soluciones de Devolución de Llamadas

Reduzca el índice de abandono de llamadas e incremente la satisfacción de los clientes casi al instante con la solución de devolución de llamadas de Fonolo. Integre nuestra solución a su plataforma existente en cuestión de días y empodere a sus clientes con la opción de solicitar una devolución de llamada por cualquier canal.

**Conozca La Devolución de Llamadas
de Voz Hoy Mismo**

Agendar una
Demostración

Más Información



VISITE NUESTRO SITIO WEB

fonolo.com

SÍGANOS

