

Centralita Virtual



Hoy en día ya es posible disfrutar de todas las ventajas que ofrece una moderna centralita telefónica sin tener que adquirir costosos aparatos ni acometer complicadas instalaciones. Su empresa tan sólo necesita una línea inteligente y la solución Centralita Virtual de **EKOPLC**, una centralita interactiva de prestaciones avanzadas con reconocimiento vocal IVR y Text to Speech

El teléfono nos permite el contacto rápido y más directo con clientes, proveedores y el público en general. Una gran parte de las llamadas que se hacen y se reciben tienen como objetivo dar y recibir información concreta. La **Centralita Virtual de EKOPLC** permite automatizar muchas de estas llamadas, mejorando la calidad de la atención telefónica, y reduciendo sustancialmente sus costes.

¿Cómo funciona?

Un cliente llama al número que le has facilitado y se encuentra una operadora automática que le guía de la forma más rápida y práctica posible según la información que quería. Esta segmentación de la recepción de las llamadas te permite optimizar tu Call Center, y garantiza al cliente final encontrar la información que buscaba en un mínimo de tiempo.

La integración de la telefonía y de la informática permiten que un ordenador atienda llamadas telefónicas y establezca una conversación con la persona que llama, ya sea reconociendo su voz o por la marcación de su teléfono.

¿Por qué contratar la Centralita Virtual de EKOPLC ?

- » **Imagen.** Tus clientes te llaman directamente y nunca comunicas: una imagen inmejorable
- » **Disponibilidad.** El servicio está a la disposición de tus clientes a cualquier hora del día y de la noche, 365 días al año.
- » **Fiabilidad.** Tus clientes siempre obtienen la información que necesitan sin retrasos, ni errores.
- » **Flexibilidad.** Adaptamos las funcionalidades del servicio de atención en función de tus necesidades.
- » **Trato personal.** En EKOPLC, creemos en un servicio personalizado para cada cliente. Mantenemos un contacto individual contigo y estamos siempre a tu disposición para aclarar tus dudas.
- » **Competitividad.** Con tu servicio de atención, reduces tus costes de atención telefónica ya que no tienes que buscar personas adicionales para tu Call Center, por lo cual te ahorras tiempo y dinero.

¿Cuáles son las aplicaciones de la Centralita Virtual de EKOPLC ?

Son prácticamente ilimitadas, y tienes aquí un listado de algunos ejemplos que hemos implantado usando la tecnología.

1. Operadora automática (distribución interactiva de llamadas)
2. Mensajería vocal
3. Encuestas
4. Concursos
5. Servicios de información de todo tipo: descripción de productos, disponibilidad de mercancías, sistemas de reservas y de gestión, pedido de información financiera, legal, inmobiliaria, turística, de servicio público (clima, tráfico, aeropuertos, trenes, correos...), publicidad y soporte a publicidad, servicios bancarios, pedido de producto y servicio, servicio despertador, etc.

Ejemplo de uso del sistema

Acciones del cliente	Centralita Virtual
<p>El cliente llama al 902 de un ISP (Proveedor de servicios de Internet) para agregar servicios al plan contratado</p>	<p>"Gracias por comunicarse con nuestro centro de atención a clientes", si usted ya es cliente marque 1, si aún no lo es, marque 2 y será atendido por nuestro departamento comercial"</p>
 <p>Marca la opción 1 e ingresa en el submenú para clientes</p>	<p>Si desea obtener soporte técnico automático marque 1, para realizar operaciones administrativas sobre su plan marque 2, para hablar con un operador marque 0.</p>
 <p>Marca la opción 2 e ingresa en las opciones administrativas de su plan</p>	<p>Para cambiar la forma de pago marque 1, para cambiar de plan marque 2, para activar opciones adicionales a su plan marque 3, para realizar su pago ahora marque 4, para acceder a la promoción "Pague con Visa y gane" marque 5 o marque 0 para hablar con un operador.</p>
 <p>Marca la opción 3 e ingresa en el submenú para activar opciones adicionales al plan contratado</p>	<p>Por favor a continuación ingrese su número de cliente seguido de la tecla #, recuerde que el número se encuentra en el margen superior derecho de su factura, si aún no tiene factura marque 0 para hablar con un operador, para volver al menú anterior marque 9</p>
 <p>Marca su número de cliente e ingresa en el submenú personalizado de acuerdo a su plan</p>	<p>Para agregar una cuenta POP a su plan marque 1, para cambiar la velocidad de su plan marque 2, para activar el soporte para paginas Web marque 3, para ampliar la capacidad de sus casillas POP marque 4, para activar el firewall y/o antivirus marque 5, para volver al menú anterior marque 9</p>
 <p>Marca la opción 5 y accede a las opciones de seguridad</p>	<p>Para activar el firewall marque 1, para activar el antivirus marque 2, para volver al menú anterior marque 9</p>
 <p>Marca la opción 1 del firewall</p>	<p>Recuerde que este servicio tiene un adicional de 2,50 euros al mes y se liquidará en la próxima facturación , para confirmar la operación marque 1, para cancelar la operación y terminar marque 9</p>
 <p>Marca la opción 1 y confirma la operación.</p>	<p>Gracias por activar el Firewall, le recordamos que puede configurar el servicio ingresando en nuestro sitio Web. Para volver al menú principal marque 1 o 0 para colgar.</p>
 <p>Marca la opción 0 para terminar</p>	<p>Muchas gracias por comunicarse con nosotros, que tenga un buen día</p>

Obtenga más información de nuestros productos y servicios

EKOPLC INTERNET SL

Cecilio Metelo 5

07003 Palma de Mallorca – Baleares – España

Teléfono: 902 876 615

E-mail: info@ekoplc.net

Sitio Web: <http://www.ekoplc.net>