

Interaction Center CRM

Es una solución de negocio que permite automatizar y administrar fácilmente las interacciones con los clientes en el Centro de Contacto. Permite estandarizar los servicios mejorando su calidad y da visibilidad de la información estratégica para una toma de decisiones oportuna, adaptándose a las reglas de negocio de cualquier tipo de organización.

Interaction CRM



- ✓ Permite a las organizaciones identificar, atraer y retener a sus clientes, además de ayudarles a incrementar la satisfacción de estos y optimizar así la rentabilidad de sus negocios.

- ✓ **-Incrementa el conocimiento del cliente**

- ✓ Por medio de diferentes herramientas, IC CRM permite conocer a detalle a cada uno de sus clientes así como agruparlos para definir diferentes estrategias personalizadas.

- ✓ **Automatiza procesos de gestión**

- ✓ Mediante la integración a las bases de datos corporativas y la propia información de IC CRM, este puede tomar decisiones inmediatas para generar contactos con los clientes y personalizarlos.

- ✓ **Ayuda a la retención de clientes**

- ✓ IC CRM permite incrementar satisfactoriamente el servicio al cliente, así como la dar solución de los requerimientos de cada uno de ellos en tiempo y forma.

- ✓ **Incrementa la calidad en el servicio**

- ✓ IC CRM provee a todas las personas relacionadas con el servicio al cliente, todas las herramientas necesarias para atender las necesidades de los clientes.



✓ Apoya al incremento de ventas

- ✓ IC CRM identifica perfiles de cliente y modelos de consumo, así como provee al Representante de Ventas las herramientas necesarias para poder generar mas y mejores ventas.

✓ Permite ser mas proactivo que reactivo

- ✓ Mediante métodos de monitoreo gráfico y estadístico, reportes y sistemas de alarmas vía email, IC CRM permite al ejecutivo conocer a detalle cada uno de los contactos con sus clientes y el motivo de éstos, y con ello tomar acciones inmediatas en forma automática.

✓ Mejora la imagen de la empresa

- ✓ IC CRM permite a las organizaciones atender en tiempo y forma todas las necesidades de sus clientes.

✓ Estandariza servicios

- ✓ IC CRM estandariza y automatiza el seguimiento de los requerimientos del cliente cumpliendo así con las necesidades de cada uno, mediante flujos de trabajo personalizables.

