



 



Aplicaciones telefónicas Portav (Graballo)
Atención de desbordes en Call Center

ACTUAL VISTA 

Santiago, diciembre de 2011

INTRODUCCIÓN

- Este documento contiene una descripción de cómo utilizar el portal de voz Portav (Graballo) para atender los llamados no atendidos en un call center.
- La solución descrita en este documento es genérica, pudiéndose personalizar de acuerdo a las necesidades de cada empresa.
- El objetivo de este documento es conocer las potencialidades del producto y sus alcances.
- Mayor información de ADELACU y sus productos se pueden obtener en **www.adelacu.com**.

Portav, Graballo y todos sus componentes son propiedad de ADELACU, incluyendo el nombre, imagen y software.
© 2003 Sociedad Comercial ADELACU Ltda.

2

ADELACU ACTUAL VISTA

ATENCIÓN DE DESBORDES

- Situación típica: **¿Qué ocurre en los centros de atención (call center)?**
 - En los momentos de alto tráfico hay llamadas que se pierden.
 - Los clientes perciben una falta de atención (suena llamando sin respuesta, música institucional o publicidad)
 - Al no tener respuesta, el cliente vuelve a llamar aumentando la congestión de entrada.
- Propuesta: **Usar Graballo para atender los desbordes.**
 - Después de cierto tiempo de espera la llamada se transfiere a Graballo (PBX o ACD).
 - Graballo le informa al cliente que en ese momento se están atendiendo a otros clientes.
 - Graballo ofrece al cliente esperar o dejar mensaje. **Es el cliente quién decide.**
 - Al grabar un mensaje, el cliente recibe un número de comprobante.
 - El mensaje grabado se manda por correo electrónico como archivo de audio anexo (wav).
- Beneficios:
 - Mejora la percepción de calidad de atención (experiencia de atención).
 - Distribuye la carga de trabajo (se responde cuando hay menos llamados).

3

ADELACU ACTUAL VISTA



OPERACIÓN DE GRABALLO

- La llamada no atendida después de cierto tiempo se transfiere a Graballo.
- Al responder, Graballo le informa al cliente que todas las ejecutivas están ocupadas y que puede elegir entre dejar un mensaje o seguir esperando.
- Si el cliente prefiere esperar la llamada nuevamente ingresa a la cola de atención.
- Si el cliente deja un mensaje recibe un número de comprobante y el mensaje se envía internamente por email con un archivo de audio wav como anexo.
- Reportes por hora del día y flujo de llamada.

```

    graph LR
      A[LLAMADAS DE ENTRADA] --> B[CALL CENTER]
      C[DESDE GRABALLO (DESBORDE)] --> B
      B --> D[LLAMADA ATENDIDA]
      B --> E[LLAMADA ABANDONADA]
      B --> F[DESBORDE EN GRABALLO]
      F --> G[GRABALLO]
      G --> H[MENSAJE DE VOZ]
      G --> I[CORTE DE USUARIO]
      G --> J[RE-INGRESO AL CALL CENTER]
      J --> B
    
```



4



REQUERIMIENTOS

- Conexión telefónica interna (anexos).
- Configuración de la PBX o ACD para producir los desbordes en Graballo.
- Disponibilidad para enviar correo interno (acceso a servidor SMTP).

5



BENEFICIOS

- Mejora la experiencia de atención de los clientes.
- Evita que se pierdan llamadas.
- Permite aplanar la curva de trabajo.
- Entrega estadísticas reales de operación.

6



MUCHAS GRACIAS

Sociedad Comercial ADELACU Ltda.

www.adelacu.com

info@adelacu.com

Fono: (2) 951-9294