

ENCUESTA POST-LLAMADA

Encuestas de satisfacción y calidad de atención para empresas.

Conocer la opinión de los clientes es fundamental para alcanzar el éxito.

Hoy más que nunca, medir la satisfacción y calidad de atención para la viabilidad de cualquier negocio y para conocer sus fortalezas y debilidades. La encuesta de satisfacción, además de ser un requisito de la norma ISO 9001 permite trazar estrategias de mejora para incrementar la experiencia cliente.

**SABER LO QUE PIENSAN SUS CLIENTES ...
NUNCA HABÍA SIDO TAN FÁCIL**

¿QUÉ ES?

El módulo encuesta post-llamada de la solución Fidelity Contact Center automatiza la realización de encuestas al final de la llamada para medir la calidad de servicio y la satisfacción del cliente.

El diseño de encuestas es totalmente configurable y personalizable en función de los datos que se quieran obtener, pudiendo crear en cualquier idioma encuestas cortas y dinámicas o extensas y precisas.

El interlocutor responde mediante códigos DTMF y los resultados obtenidos son archivados junto con los datos del contacto y del agente que atendió la llamada pudiendo ser exportados a Excel para su posterior estudio y análisis.



OPTIMIZAR

Optimización y reducción de costes y recursos a nivel de empresa si se tienen en cuenta las respuestas de los clientes para realizar un nuevo plan de negocio.

INCREMENTAR

Maximización de la productividad del equipo gracias al desarrollo de nuevos cursos de formación y capacitaciones basados en el feedback de los clientes.

MEJORAR

Incremento de la satisfacción de los consumidores tras analizar, estudiar y desarrollar nuevas estrategias con los resultados obtenidos.



- Muy satisfecho
- 2 Satisfecho
- 3 Poco satisfecho
- 4 Nada satisfecho

La realización de encuestas es una forma segura y fiable de obtener datos e información en tiempo real sobre cómo mantener altos los niveles de satisfacción de los clientes.

El resultado es una información significativa que proviene directamente de sus clientes sobre su empresa, sus productos, sus servicios y la atención de sus agentes.

La voz de sus clientes tiene el poder de transformar su negocio...



DESCUBRA RECALL...

Obtenga visibilidad inmediata y simultánea sobre el nivel de satisfacción de sus clientes atendidos y el rendimiento de su equipo combinando los resultados de las encuestas post-llamada con la solución profesional de grabación de llamadas Recall para todos los entornos y sus múltiples modalidades.

COMBÍNELO CON

RECALL SCREENCAST

Si además de analizar las respuestas que le ofrecen sus clientes le interesa ver lo que hacen y dicen sus agentes, combine el módulo encuesta post-llamada con el módulo de grabación de pantallas Recall ScreenCast. Podrá comprobar si sus agentes siguen los protocolos de actuación e identificar actividades inadecuadas.

COMBÍNELO CON

RECALL AGENT SCORING

Si además de analizar el feedback de sus clientes en las encuestas le interesa evaluar y puntuar a sus agentes mediante un formulario de calidad mientras se reproduce la grabación de la llamada, combine la prestación encuesta post-llamada con el módulo Agent Scoring para analizar conjuntamente toda la información obtenida.



Puntos clave

- Encuestas automáticas y simultáneas.
- Resultados exportados en Excel.
- Identificación de extensión.
- Preguntas con respuestas DTMF.
- Identificación de número.
- Gestión de la satisfacción.



Beneficios

- Feedback automático por parte del cliente.
- Información de calidad, útil y efectiva.
- Inversión mínima con tangibles resultados.
- Fácil configuración y puesta en marcha.

El módulo de encuesta post-llamada Fidelity le ofrece una **base de datos** basada en hechos y datos verificables.