

SOPORTE 24X7

El primer paso en la calidad del servicio es siempre atender al cliente. Nuestro servicio se encarga de que no se pierda ninguna llamada nunca.

PROCEDIMIENTOS

El robot de S-Query siempre sigue los procedimientos marcados por la organización, atendiendo de forma amable a los clientes

RESOLUCION DE INCIDENCIAS

El robot de S-Query está conectado con los sistemas informáticos de la compañía por lo que es capaz de resolver de manera inmediata las incidencias de los clientes.

S-Query: Atención telefónica automática a clientes



- Sistema de atención al cliente automatizada mediante robots de voz en lenguaje natural.
- Atiende la mayor parte de las llamadas sin hacer esperar al cliente y de forma altamente satisfactoria.
- En caso de necesidad se puede pasar la llamada con las datos recopilados a un agente humano especializado.
- Logra la EXCELENCIA en la atención a clientes en un Call Center.

La solución **S-Query - Atención al cliente**, automatiza con **Voicebots (robots de voz en lenguaje natural por software)** los procesos de atención al cliente de un centro de atención de llamadas, para conseguir un servicio de atención excelente a los clientes.

- El cliente es atendido de manera inmediata. **Sin esperas**, solucionando de forma radical uno de los problemas más importantes de la Atención telefónica a clientes.
- **Solución directa** del problema en la mayor parte de las llamadas, ya que la mayoría de las incidencias de los clientes son repetidas y conocidas por lo que existe un catálogo de cómo resolver cada incidencia.
- Toma de datos **sin error**. Se documenta toda la interacción con el cliente para incorporarla a los sistemas de la compañía.
- **Transferencia** de llamadas a agente humano si se necesitase en casos no documentados o por detectar enfado en el cliente.
- **Todo tipo de volúmenes**, grandes y pequeños.
- **Seguimiento riguroso** del protocolo de actuación, eliminando las prisas y centrándonos en la calidad de la atención.
- **Conexión automática con los sistemas IT** de la empresa, tanto para la captura de datos del cliente como para la resolución de la incidencia.
- La **solución es escalable** de forma dinámica para atender todas las llamadas que se necesiten en cada momento. Se pueden incorporar de forma inmediata desde 1 hasta 100 agentes virtuales.
- El agente escucha y pregunta como un agente humano haciendo que para el cliente no suponga ningún esfuerzo y valore de forma muy positiva la resolución de su problema.

Características y beneficios del servicio de S-Query



- **Tecnología:** S-Query está basada en los últimos avances en lenguaje natural por software y utiliza la tecnología más puntera en **Machine Learning** e **Inteligencia Artificial**. Esto permite que las personas interactúen con el operador como lo harían con un operador humano.
- **Sencillez:** El sistema de **Voicebots** (robots de voz) utiliza **lenguaje natural** por lo que el entrevistado no tienen que realizar ningún esfuerzo adicional al que realiza cuando habla con una operadora humana.
- **Calidad:** El **Voicebot no se desvía nunca del procedimiento** de atención al cliente establecido, centrándose en resolver la incidencia del cliente y, si se necesitase, transferir la llamada a un agente humano.
- **Reporte:** Se proporciona copia transcrita de todas las llamadas de forma debidamente anonimizada y cumpliendo estrictamente con la legislación vigente. Así mismo se puede incorporar la grabación de cada una de las llamadas de forma que nos permita la mejora constante de la atención al cliente.
- **Escalabilidad:** Da lo mismo si se necesitan 1 o 100 agentes, el sistema los asigna de forma dinámica de manera que se atienda a todos los clientes en su primera llamada y de forma inmediata.



SOPORTE TÉCNICO

Cambio de paradigma en la atención telefónica: Atención lenta y cuidada ya que se elimina como prioritario el cerrar la llamada en el menor tiempo posible y se sustituye por cerrar la llamada con la máxima satisfacción posible del cliente.

MEJORA CONSTANTE

Mejora constante del servicio debido al uso de Inteligencia Artificial (AI) y el entrenamiento, lo que permite incrementar los niveles de satisfacción de los clientes.

SOLUCIONES A

MEDIDA

Configuramos nuestra solución a medida de cada uno de nuestros clientes para una servicio efectivo y de calidad.

Para obtener más información sobre cualquiera de nuestros productos o servicios, visítenos en la web en: www.s-query.com

Modelo del servicio

- Estudio de la idoneidad del servicio en función de las características de los clientes y del tipo de Call Center.
- Modelo de SaaS para que de esta manera solo se paga por el uso efectivo que se hace del servicio.
- Sin cuotas de entrada o salida. Con nuestro modelo de precios demostramos nuestro compromiso con el éxito del servicio.
- Nuestro modelo de servicio se alinea con nuestros compromiso de mejora constante en el servicio a los clientes.

TODOS LOS SERVICIOS
DISPONIBLES DE
S-QUERY

Soporte técnico
Encuestas
Estudios de mercado
Cualificación de deals.
Concertación de citas
Secretaría



Lope de Vega 14
Santander, Cantabria, 39003
Teléfono 942480103