

GESTION DE LA CALIDAD
Para cualquier empresa que necesite
medir la satisfacción del cliente

Encuestador automático al final de la llamada

GC-9000

A raíz de las últimas revisiones de las normas ISO 9000, se está desarrollando cada vez más la necesidad de monitorizar el nivel de satisfacción de los clientes, por parte de las empresas que prestan servicios de atención telefónica. Hoy más que nunca, la satisfacción del cliente es un factor clave para la viabilidad de cualquier negocio, y cuanto más precisa la forma de medirla, mejor se conocerá la realidad y más fácil será remediar los fallos que se detecten.

Tradicionalmente la calidad de servicio se ha medido a través de encuestas realizadas por teléfono, por carta o por e-mail, y en general transcurrido un tiempo después de la interacción con el cliente. Hoy en día la mejor manera de medir la calidad de la atención telefónica es realizando una breve encuesta al terminar la llamada.

Conocer de primera mano
la calidad de servicio
percibida por sus clientes

desde 2250 PVP

GC-9000 es una solución que automatiza la realización de encuestas al final de la llamada, y archiva los resultados para permitir que se procesen de la forma mas adecuada para el cliente. Se compone de una unidad de hardware y de un software que interactúa con la centralita a través del canal CTI.

Al final de cada llamada, el agente la transfiere al equipo, que automáticamente emite un mensaje de bienvenida y formula una por una las preguntas de la encuesta. El interlocutor responde mediante dígitos DTMF y los datos de la llamada (extensión, número llamante, fecha y hora), junto con las respuestas a la encuesta, se archivan en una hoja Excel.



Prestaciones Principales

- ⇒ Encuestas automáticas
- ⇒ Resultados presentados en Excel
- ⇒ Identificación de la extensión que atiende cada llamada
- ⇒ Número ilimitado de preguntas con respuesta por DTMF
- ⇒ Identificación del número del interlocutor
- ⇒ Realización de entre 2 y 24 encuestas simultáneamente
- ⇒ Gestión inmediata de la satisfacción del cliente

*Requisitos: disponibilidad de puertos analógicos e integración CTI.
PC servidor con sistema operativo Windows XP o superior.*

Soluciones de valor añadido para centralitas telefónicas



Jusan, S.A, se reserva el derecho de modificar las características sin previo aviso