

Aranda IVR Connector

Aranda IVR Conector agiliza y optimiza en forma automática el registro de casos en la mesa de servicio.

Aranda IVR Conector es una aplicación que permite canalizar las llamadas entrantes de servicios de soporte, en un flujo organizado de respuestas y acciones, que a través de grabaciones de voz programadas, orientan al usuario en los procesos de registros de casos en la mesa de servicio.

Mediante una plataforma tecnológica de telefonía (con protocolo SIP), Aranda IVR sirve de intermediario y guía entre la llamada de un cliente y el registro de un caso en Aranda Service Desk

Funcionalidades

Atención al cliente

Aranda IVR facilita el registro de casos en la mesa de servicio. Mediante una llamada telefónica y a través de un flujo dinámico de opciones, el usuario puede ingresar un nuevo caso, sin depender exclusivamente de la disponibilidad y tiempos de respuesta de los especialistas.

Para evitar perder la atención de un cliente y dar soporte a un caso, Aranda IVR cuenta con una plataforma telefónica, siempre disponible, que atiende de manera simultánea múltiples llamadas, de acuerdo al número de líneas de líneas definidas en la configuración del servicio, logrando una gestión permanente de los casos registrados en la mesa de servicio.

Flujo de Llamadas

Organice y defina un flujo dinámico de acciones, para dar trámite de forma automática a los requerimientos e inquietudes del cliente. El administrador del IVR puede generar un árbol con las acciones correspondientes al flujo que guiará al cliente en el reporte de un caso o en el redireccionamiento de su llamada telefónica a otra área de la compañía.

Registro automático de casos

La integración con Aranda SERVICE DESK, permite agilizar el registro solicitudes, incidentes, requerimientos de servicio y cambios en la mesa de servicio.

Beneficios

- Reduce la cantidad de llamadas en espera a la mesa de servicio.
- Maneja flujos dinámicos que se ajustan a las necesidades del negocio.
- Interfaz gráfica fácil de usar.
- Integración con Aranda SERVICE DESK.
- Potencializar la prestación y mejora del servicio.

Características especiales

Esquemas de licenciamiento

Se asignan los siguientes tipos de licenciamiento para el uso de AIVR:

Este módulo se licencia por sistema telefónico de voz sobre IP, utilizando el protocolo SIP.

Planta telefónica:

Esta plataforma funciona como el puente de interacción entre el cliente y Aranda IVR.

Integración

Nuestra solución para mesa de servicio, Aranda SERVICE DESK, permite gestionar y responder a solicitudes, requerimientos de servicio, incidentes y cambios reduciendo costos de soporte, al integrarse con la plataforma IVR y logrando mayor cobertura y respuesta al momento de responder los requerimientos generados por el cliente.

