

CONTACT CENTER

HUB

IMPULSORES DEL CAMBIO TECNOLÓGICO

Número 108 / Diciembre 2021
contactcenterhub.es



22

CSC



www.manifone.es

«Demostramos que las telecomunicaciones con las fucionalidades de Manifone pueden mejorar el desempeño de los contact center»



Manifone es un operador de telecomunicaciones especializado en contact centers. Fuimos el primer proveedor en comprender que los contact center podrían beneficiarse enormemente de un proveedor que se especialice en los problemas muy específicos que se encuentran en el nivel de la telefonía.

EL VALOR DIFERENCIAL DE MANIFONE

La fortaleza principal de Manifone es su capacidad de identificar fuentes de productividad aún sin explotar a nivel de la capa de telecomunicaciones. Por ejemplo, para campañas de

“ Esta herramienta realiza un análisis posterior de todas las llamadas realizadas con beneficios directos mediante un ahorro de tiempo, e indirectos mediante una baja significativa de llamadas irritantes. ”

televentas, han desarrollado una solución que identifica tres tipos principales de mal funcionamiento: reiteraciones

de llamadas, malas detecciones de contestadores y llamadas irritantes.

Entre los factores que causan este mal funcionamiento predominan las llamadas descolgadas por parte del cliente potencial sin ningún agente a quien hablar.

Esta herramienta realiza un análisis posterior de todas las llamadas realizadas con beneficios directos en ahorro de tiempo agente, e indirectos en baja de llamadas irritantes.

En nuestro ecosistema, nos interesamos a los proveedores

EQUIPO DIRECTIVO

- Manager general:
Chakib Abi-Ayad
- Responsable de ventas:
Gabriel Murillo

“ La fortaleza principal de Manifone es su capacidad de identificar fuentes de productividad aún sin explotar a nivel de la capa de telecomunicaciones. **”**

de software que utilizan los clientes de contact center. Ellos son interlocutores imprescindibles para aprovechar al máximo las optimizaciones que implementamos. Además, también se incluyen los consultores e integradores que están involucrados en la elección e implementación de soluciones técnicas para contact center.

APORTACIÓN A LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

En esta nueva era, en la que los clientes demandan una respuesta inmediata aportamos una nueva solución de detección de contestadores que aumenta el tiempo útil donde los agentes hablan realmente con clientes potenciales y que reduce el tiempo de reacción de los agentes.



Chakib Abi-Ayad

Así mismo, para agilizar los procesos a los que se ven sometidos los clientes proporcionamos la integración de una solución de pago por voz, en la que no se interrumpe la llamada y que cumple con la regulación PCI-DSS nivel 1.

CONTRIBUCIÓN A GENERACIÓN DE LEADS

La clave para la retención y fidelización de los clientes reside en actuar para no degradar más la imagen de toda una profesión. Este es el significado de la acción de

Manifone en el día a día y nos motiva a continuar mejorando nuestros servicios ofrecidos.

DESEO PARA 2022

Si pudiésemos pedir un deseo para el sector para el próximo año, sería poder obtener una mejor consideración del cliente potencial y del cliente. Por el primero, contactando con él sin irritarlo ni molestarlo y por el segundo permitiéndole comunicarse con su proveedor en el canal correcto y en el momento adecuado.



Estamos haciendo que las telecomunicaciones ya no se limiten a ser unos temas de costes para nuestros clientes, sino que sean para ellos una plataforma para la competitividad al permitirles mejorar su eficiencia operativa