

# seguros



"En el caso del Call Center de Telemarketing, el sistema empleado es AlbeXP de Zasylogic. Esta herramienta nos permite gestionar todas las fases críticas de la emisión; desde la configuración y programación al detalle de las llamadas, mediante su Marcador Inteligente, a la rápida creación y puesta en marcha de las campañas, disponiendo en todo momento de la información de sus monitores, Informes y grabaciones para una gestión óptima de nuestros recursos". Según nos cuenta Rosa, esta herramienta es de fácil uso y permite a los agentes concentrarse en la argumentación de las llamadas. "Nosotros personalizamos la herramienta, al punto de que el agente es guiado en todo momento resaltando en pantalla las preguntas y afirmaciones, según el contexto de la conversación. De esta forma el agente siempre tiene claro lo que ha de decir, redundando en un uso óptimo del tiempo de llamada. En este sentido, Zasylogic nos brinda un amplio conjunto de servicios y soluciones a medida para garantizar el máximo aprovechamiento nuestra herramienta", explica.

## Formación

"A nosotros nos preocupa mucho la calidad y para cumplir las expectativas, entendemos que una buena formación de los agentes es esencial. Hoy en día en el que todos disponemos de la mejor tecnología, si hay algo que te puede diferenciar es la calidad", explica Rosa Martín. Los agentes de atención al cliente reciben una formación de unas tres semanas. En este tiempo escuchan a otros operadores expertos y hasta que no se encuentran con seguridad suficiente para atender el teléfono no operan el servicio. Para los agentes de KeyLine, el call center dedicado a telemarketing, la formación es distinta. Este proceso dura tres días y consiste básicamente en formación de producto y de técnicas de venta.

En cuanto a los sistemas de evaluación, éstos consisten en escuchas mensuales a los operadores y en grabación y posterior análisis de las llamadas. De esta forma comprueban cómo se desenvuelve el agente, si ha seguido los protocolos y lo que ha percibido el cliente. Sobre todo les gusta hablar con los agentes, reunirse con ellos y trabajar en conjunto para la mejora de sus puntos débiles. Así lo asegura Rosa