

COMUNICADO DE PRENSA – PRESS RELEASE

SECCIONES: SCRIPTING, ECONOMIA, NEGOCIOS, EMPRESAS, MARKETING, CONTACT CENTER, TECNOLOGÍA, INTERNET, WEBSITE, SALON CALL CENTER 2009

Zasylogic asiste al Salón Call Center 2009 en IFEMA

Fuente: Departamento de Documentación de Zasylogic, S.A.

Madrid, 17 de noviembre de 2009

Zasylogic (www.zasylogic.com), empresa fabricante de software, precursora en el desarrollo de **soluciones de Web Scripting** para el gran Call Center e Internet, asistirá al Salón Call Center + CRM Solutions 2009, entre los días 2 y 3 de diciembre, en el Centro de Convenciones Norte de IFEMA.

Zasylogic, fabricante de la Suite AibeSystem presentará en el Salón sus últimas herramientas para la gestión optimizada del CRC, enfocadas al **área más crítica de la inteligencia de negocio: el scripting y la gestión de argumentarios, métricas, productividad y gestión de resultados**, que resuelven de manera definitiva el eslabón más débil de la cadena, mediante soluciones altamente especializadas en Scripting on line, Dual Scripting, Web Scripting y Emotional Scripting, **que se integran** con las inversiones actuales en software, hardware e infraestructuras presentes en el CRC

Crear y articular el discurso de negocio mediante el Scripting de AibeSystem 7

Mediante el uso de AibeScript conseguirá alcanzar los siguientes objetivos:

- Emocionalizar cada interacción buscando la gestión excelente de la experiencia del cliente
- Ampliar el conocimiento del negocio mediante métricas hasta ahora inimaginables
- Incrementar la productividad de supervisores y agentes en varios órdenes de magnitud
- Desplegar de forma inmediata, desde decenas, hasta cientos o miles de puestos
- Integrar sus acciones telefónicas con acciones WEB y Redes sociales
- Definir argumentarios, en lugar de programarlos, permitiendo que el equipo de operaciones sea autosuficiente y no se bloqueen los costosos y limitados recursos del departamento IT para realizar argumentarios, informes, etc.
- Convertir “Campañas de recepción, reactivas”, en campañas proactivas, con up-selling, cross-selling, etc.
- Agilizar y flexibilizar la puesta en marcha de campañas y acciones de marketing
- Introducir mejoras en la campaña, en tiempo de producción
- Ejecutar procesos automáticos contextualizados
- Eliminar faltas de ortografía en informes cualificados, con corrección automática de las fichas y validación inteligente de todos los campos. Errores cero. “Conversación terminada, transacción concluida”
- Dar el tratamiento adecuado al avance del guión, las excepciones, control total sobre el flujo de la conversación, etc
- Incluir toda la información tanto para el agente como para el cliente que llama, con tratamiento de objeciones en tiempo real y vinculadas al contexto
- Dotar de multicanalidad a las campañas, mediante dual-scripting
- Conocer el historial de cada cliente en su propia ficha
- Retener a los mejores agentes, utilizando métricas orientadas al resultado y la productividad
- Gestionar la retribución de los agentes vinculada a los objetivos y la productividad
- Escuchar el audio de las conversaciones vinculadas a su contexto
- Expandirse por Internet *sin límites*

- Solucionar también, y *de forma definitiva*, las necesidades de los supervisores y dirección facultativa de las campañas
- Conseguir el *Call Blending total*, integrando la emisión y la recepción sin fisuras, optimizando los recursos disponibles

Tipos de operaciones abordables mediante el Scripting de AibeSystem 7

- Atención al cliente, servicios de banca telefónica, servicios postventa, Información, helpdesk, etc
- Campañas intensivas en backoffice, fulfillment, integración con otros sistemas, etc
- Gestión de pedidos, gestión de cobro y gestión de morosos
- Encuestas y Estudios de mercado con cuotas
- Campañas de venta por teléfono, catálogo y teletienda
- Concertación de entrevistas comerciales
- Campañas generales de marketing y promoción
- Toma de datos en cupones y otros documentos (Fulfillment)
- Campañas de ayuda automatizada, con datos uniformes, indistintamente desde Internet o por teléfono (campañas en *Dual-Scripting*)

Acerca de Zasylogic

Zasylogic se crea sobre la herencia del pionero sistema AibE, que desde mediados de los 80 ha sido utilizado con éxito por miles de usuarios, en miles de campañas de cualquier tipología y que fue el primero en integrar Voz, Datos, métricas y grabaciones vinculadas al contexto en una única solución global.

Desde 2001, de forma permanente y con inversión de miles de horas anuales en I+D+i, aquella herramienta se ha mantenido en constante evolución hacia una avanzada **plataforma de Scripting WEB basada puramente en software, y que se integra inteligentemente con las costosas inversiones en elementos de software, hardware e infraestructuras presentes en el CRC**. Este conjunto de herramientas, denominado Suite AibeSystem, conserva y actualiza el espíritu de gestión y de inteligencia de negocio originales, basados en la obsesión por los resultados, productividad y precisión.

En la actualidad, los clientes de Zasylogic coordinan diariamente varios miles de agentes y millones de llamadas al año bajo AibeSystem, con presencia en España, Portugal, Marruecos, Argentina, México, Colombia, Perú y Brasil, en cientos de campañas críticas en sectores como banca, seguros, comunicaciones, financieras, servicios generales, etc., y para cobro de deuda, gestión e informes de calidad, tele-maratones, venta cruzada, soporte, fulfillment y help desk, entre otras. Destacan muy especialmente las campañas CRM, que integran la gestión multicanal de información para centros de atención o CRC.

Servicios de Zasylogic

Todos los servicios y acciones que propone Zasylogic se basan en dos fundamentos esenciales e íntimamente ligados, que son: **la tecnología** en torno al Contact Center e Internet y **la inteligencia de negocio** que, de la actividad del CRC, hemos aprendido junto a nuestros clientes, durante más de una década. Así, se ofrecen los siguientes servicios:

- Distribución de la herramienta tanto On Demand (Software as a Service), como On Site (instalado en el data center del cliente), mediante pago por uso
- Servicios de consultoría, inteligencia competitiva, estrategias de gestión de campaña, etc., para la optimización de los resultados
- DataCenter “multitenant” para el despliegue virtual de la solución, sin requerir ningún esfuerzo ni inversión por parte del cliente
- Formación multiperfil
- Integración a medida con el software y hardware presentes en el CRC

- Consultoría y Homologación de buenas prácticas de gestión
- Desarrollos especiales

CALL CRM CENTER SOLUTIONS

Madrid, Centro de Convenciones Norte – IFEMA
Del 2 al 3 de diciembre 2009
Stand B21

Organizado por:



zasylogic®
contactscriptingsoftware



C.C. Cuesta Blanca, Local 19
28108 Alcobendas, Madrid
Tf: 902 107 496
www.zasylogic.com

Contacto:

comercial@zasylogic.com

AibeSystem, AibeWeb, AibeScript, AibeXP *Classic*, AibePhone,
AibeNet, son Marcas Registradas © 2009 Zasylogic, S.A.