GIRONA NOTICIES.COM + Periodisme

La programación informática a medida para Call Center. NOÁTICA Programadores Informáticos

Actualidad Empresarial | 07/08/2022 | 00:00

Con la pandemia se han reforzado las ventas telefónicas y la automatización de ventas a través de proveedores de telefonía IP con gestores de interacción a través de APIs entre sistemas informáticos.

Las APIs son programas informáticos que hacen de “traductores” entre diferentes sistemas informáticos que no son capaces de “hablarse” entre sí. Pero, ¿Quién programa estas APIs y hace que los sistemas interactúen entre sí? Se entrevista a Ángel González, director de NOÁTICA Programadores Informáticos para que explique con algún ejemplo de qué trata este asunto y cuáles son las empresas que pueden necesitar esta programación a medida.

“La evolución de la automatización y de la Inteligencia Artificial son ya una realidad en los procesos de venta”, comenta el Sr. González, que sigue:

”Hasta ahora, los operadores y operadoras telefónicos hacían una llamada a un número que tenían desde bases de datos que se podían comprar o a través de algún tipo de formulario que rellenaba el cliente final. Se establecía un guion y se realizaba el proceso de intento de venta: presentación de la empresa, del producto y las ventajas.

Una vez que se terminaba se apuntaba el resultado en el programa de gestión, CRM, ERP o similar y se continuaba con el siguiente. Ahora, las interacciones con el cliente son muy medibles porque ya existen algoritmos de ventas que indican desde los tiempos de conversación, hasta las sensaciones potenciales que se miden a través de los tonos vocales. Entre medio, existen un montón de mediciones que crean unas estadísticas de venta. Esto es lo último en investigación de mercado a través de la Inteligencia Artificial”.

Ángel González, CEO de NOÁTICA Programadores Informáticos, cuenta que cada vez son más las empresas que apuestan por la programación a medida de sus Call Center para mejorar y optimizar los procesos de venta de su equipo de comerciales.

¿Cómo han mejorado los Call Center en los últimos años?

Hoy en día, los Call Center no solo cuentan con los tradicionales sistemas de llamadas para clientes. Su evolución y la programación a medida los ha convertido en programas con gestión de envíos de pedidos, capaces de mantener de forma automática la comunicación y el

seguimiento posventa mediante diversas vías de comunicación, como el envío automático de SMS y mensajes de WhatsApp.

Sin embargo, los Call Center a medida mejoran los procesos de trabajo y control, añadiendo funcionalidades que lo convierten un centro de gestión y de datos para la empresa.

¿Qué implica el desarrollo a medida en un Call Center?

Cuando hablamos de realizar programación a medida en un Call Center, hablamos de implementar diferentes módulos según las necesidades específicas de cada cliente. Con esto, las empresas persiguen tener un software con el que agilizar procesos y mejorar la forma de trabajo.

En la programación a medida de un Call Center podemos implementar el servicio de correo electrónico y chats de WhatsApp que estén certificados para presentarlos en procesos judiciales, sistemas de control de estadísticas y generación de informes para medir los ratios por vendedores o departamentos, módulos de gestión de incidentes con clientes, pedidos o encuestas de control de calidad y sus estadísticas.

El futuro de los Call Center pasa por implementar la Inteligencia Artificial

NOÁTICA Programadores Informáticos ha conseguido programar un nuevo servicio de centralitas de Call Center con Inteligencia Artificial. Con este nuevo servicio, las empresas podrán aumentar y mejorar la cantidad de leads para su equipo de comerciales telefónicos.

No se trata de un simple asistente virtual automatizado que realiza llamadas según una enorme base de datos con una locución preestablecida para todos los usuarios por igual.

La Inteligencia Artificial es quien analiza la base de datos y crea un mensaje personalizado para cada cliente con su nombre, localización, datos de interés, etc. Es, por tanto, la Inteligencia Artificial quién personaliza la locución y crea un único mensaje para cada posible cliente, como si de un agente comercial se tratase.

Basándose en la información contenida en la base de datos, la IA llamará a los usuarios desde un número provincial con base en la localización de la persona y lanzará una oferta sobre el producto el cual el cliente estaba interesado. Para el caso de clientes antiguos, la IA ofrecerá un producto o servicio nuevo al cliente, en relación con los pedidos anteriores que este haya realizado anteriormente.

Incorporar la Inteligencia Artificial en un Call Center mejora las tasas de cierre de ventas un 59% respecto a los sistemas tradicionales.

NOÁTICA Programadores Informáticos es una empresa que ofrece los servicios de programación a medida para actualizar e implantar Call Center avanzados en las empresas. Visitando la página web de NOÁTICA, es posible contactar con un técnico de la firma, quien brindará al cliente las soluciones que mejor se adapten a su caso.

Autor: Redacció

https://gironanoticies.com/empresarial/181325-la-programacion-informatica-a-medida-para-call-center-noatica-programadores-informaticos.htm