GIRONA NOTICIES.COM
+ Periodisme

Cómo LeadDesk ha ayudado a 4DMC, un caso de éxito

Actualidad Empresarial | 01/06/2023 | 00:00

En los últimos años, la demanda de servicios de telemarketing y de gestión de clientes ha crecido aceleradamente. Esto se debe, principalmente, a que la diversificación de canales de comunicación con los clientes hace necesaria la digitalización para agilizar procesos.

En este contexto, las tendencias que apuntan a una atención al cliente excelente, siguiendo un concepto 360°, impulsan la aparición de soluciones como LeadDesk. Se trata de un software comercial para la gestión de relaciones con el cliente, que ya está implementado con éxito en compañías de diversos sectores. Por ejemplo, el centro de contacto holandés 4DMC lo utiliza para sus operaciones de telemarketing.

Los desafíos de 4DMC en la gestión de clientes

4DMC es un centro de contacto holandés que trabaja para reconocidas fundaciones y obras de caridad, consiguiendo financiamiento para las campañas benéficas de estas. En sus años de trabajo, 4DMC ha atravesado temporadas exitosas, pero también ha enfrentado épocas complicadas. Esto se debe a que, entre sus problemas usuales, se encuentra gestionar grandes cantidades de llamadas simultáneas en horas pico.

Una característica importante de este negocio es que trabajan con dos tipos de llamadas, las salientes (outbound calls), que usualmente son parte de estrategias de venta y atracción de posibles clientes, y las entrantes (inbound calls), que representan consultas, problemas, quejas o, incluso, cancelaciones de suscripciones y compras. Durante una época de estancamiento, 4DMC tuvo que afrontar serios problemas para gestionar la importante cantidad de llamadas entrantes en su sistema de telemarketing, contando con escasos e inefectivos informes y datos para atender las consultas de sus clientes. Esta situación llevó a que la compañía solicitara los servicios de LeadDesk, especialistas en software comercial, para facilitar la atención.

Soluciones y optimización para la gestión de relación con los clientes

LeadDesk ofrece soluciones personalizadas para optimizar procesos de gestión de relaciones con clientes. Un ejemplo exitoso de su labor es 4DMC, donde la combinación de herramientas y estrategias del equipo de LeadDesk y la experiencia de 4DMC en servicios de telemarketing ha permitido mejorar significativamente la calidad de sus interacciones con los clientes. Esta relación comercial comenzó en 2018 y, desde entonces, su principal problema de gestión de llamadas se vio rápidamente encaminado hacia soluciones efectivas. A partir del uso de los servicios de call center de LeadDesk, cerca del 80 % de las llamadas son salientes y solo un 20 % son llamadas entrantes.

Además de este servicio, la empresa brinda herramientas para campañas de ventas y atención omnicanal, utilizando plataformas y estrategias de comunicación en chats, email y mensajes de texto. Como complemento a la gestión de relaciones con el cliente, se encargan de proporcionar acceso a bases de datos e informes. Las soluciones de LeadDesk permiten integrar herramientas de software comercial eficaces para cada parte del proceso de la atención al cliente, con niveles de éxito y reconocimiento avalados.

Autor: Redacció

https://gironanoticies.com/empresarial/207263-como-leaddesk-ha-ayudado-a-4dmc-un-caso-de-exito.htm