

CASO DE ÉXITO

CONTACT CENTER EN LA NUBE con CALL IT ONCE

Avis es líder mundial en soluciones de movilidad, ofreciendo renta de autos en modalidades: diaria, a mediano y largo plazo.



Avis es el primero en su sector, con presencia en las principales ciudades de México y del mundo.

NECESIDAD

- Mejorar su Contact Center.
- Realizar campañas outbound y acciones de medición con clientes.
- Contar con información estratégica sobre la comunicación de sus agentes con clientes y entre ellos mismos.
- Mejorar el alcance de sus KPI's: atención, conversión y Service Level Agreement, entre otros.
- Optimizar el mantenimiento que se hacía a través de múltiples componentes e incluso con plataformas internas.
- Lograr una omnicanalidad y simplificación de tareas, en un ambiente cloud seguro, con reducción de costos y autosuficiencia.
- Lograr una infraestructura siempre óptima en funcionamiento durante sus diferentes tipos de temporadas y picos de trabajo, sin tener que sobre dimensionar de manera permanente sus plataformas.
- Reducir el costo de propiedad y mantenimiento sobre su infraestructura y plataformas.

SOLUCIÓN CONTRATADA

Contact Center en la Nube Alestra

Impulsamos a AVIS a alcanzar todos sus KPIs operativos, ofreciendo además:

BENEFICIOS

- Reducción de costos en hardware, softwares tecnológicos, energía y espacio.
- Eficiencia operativa al integrar diversos canales de atención por una misma persona.
- Flexibilidad al modificar los agentes con base en campañas.
- Implementación sencilla al solo usar un navegador en los equipos de cómputo.
- Operatividad de la plataforma 100% de AVIS.
- Atención en español los 365 días del año las 24 horas al día.
- Agentes mejor entrenados, más satisfechos en el uso de la plataforma y con soporte para dudas sobre la misma.
- AVIS es 100% autónomo en la administración y uso de su plataforma lo cual le proporciona la información necesaria para tomar decisiones de negocio.

Junto con nuestros partners, ayudamos a las empresas a transformar sus procesos, brindando agilidad y eficiencia para volverse más productivas.

En #Colaboración #SomosExpertos