



DATASHEET

Smart Scripting

 **contact**
a broadvoice Company

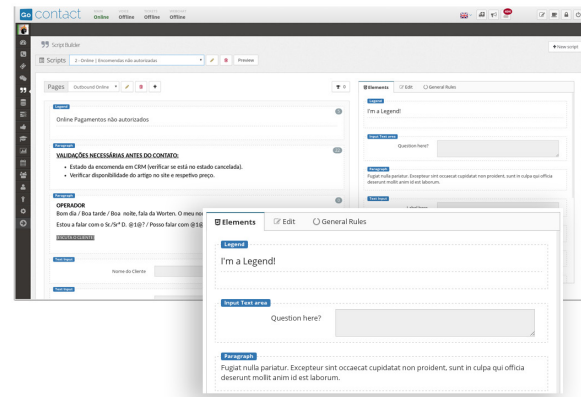
Smart Scripting

¡Construya el Script en una interfaz Web!

Nuestro avanzado sistema de construcción de scripts permite instruir, de manera sencilla y rápida, una conversación sólida y explícita entre el agente y el cliente mediante su configuración.

Funciones

- Navegación horizontal entre las diferentes páginas del Smart Script
- Navegación vertical a lo largo de la página del Smart Script
- Navegación condicionada, mostrando campos específicos o navegando entre páginas, según las respuestas colectadas en el script
- Varios elementos de recolección de respuestas y datos durante la interacción (llamada)
- Opciones de respuesta mutuamente exclusiva
- Opciones de respuesta múltiple
- Campos de texto libre
- Campos de selección
- Campos de selección multinivel, condicionados
- Campos de introducción de datos con validación: Correo electrónico; NIF; CCC; Campos de fecha /hora; Calendarios; validación externa, Otros
- Botones de navegación
- Provisión de URLs en el diseño del script, mediante elementos específicos
- Carga de archivos en distintos formatos
- Carga de textos con opción de formatos
- Función de POST, GET, REQUEST (consulta y escrita en herramientas externas).
- Configuración/creación de reglas de envío de correos electrónicos y tickets mediante reglas de scripting
- Opción de pre-visualización para verificación/validación del script desarrollado/diseñado
- Consulta/Actualización de datos existentes en las bases de datos de contratación
- Búsqueda en Bases de Datos, completando automáticamente uno o más elementos con datos previamente guardados (por ejemplo: Knowledge Base - base de conocimientos)
- Búsqueda en Scripts, permitiendo la creación de una base de conocimientos o el acceso a datos históricos de scripts anteriormente completados



Con la tecnología de script hemos mejorado el servicio de atención telefónica:

- Disminución del tiempo de atención telefónica
- Uniformidad de las interacciones del agente
- Posibilidad de cross-selling (venta cruzada)
- Formación «on-the-go» (sobre la marcha)
- Optimización de la productividad
- De fácil utilización, control total
- Estadísticas, Analytics y Reporting (Analítica e Informes)
- Scripts en minutos, ¡inmediatamente en línea!

Script Dinámico:

El script se configura para ajustar la reacción con base en la respuesta del cliente. La atención telefónica es dinámica y no estática..

Atención telefónica Unificada:

Posibilidad de configurar scripts para una atención telefónica unificada inbound/outbound, asegurando de este modo que el discurso del agente es coherente e igual en todos los contactos.



contact

a broadvoice Company

www.gocontact.com