



## EW-Atención Telefónica

EW Atención Telefónica, la solución para gestionar, controlar y rentabilizar su departamento de soporte, de atención al cliente, de servicio post-venta... ofreciendo a sus clientes la garantía de un excelente servicio de atención telefónica.

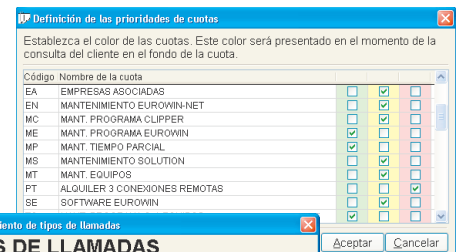
No renuncie a ofrecer un servicio de calidad a sus clientes:

- Departamentos y Tipos de Llamadas
- Expedientes de atención
- Generación y mantenimiento de una base de conocimiento
- Estadísticas y análisis de datos
- Control de costes de la atención

### FUNCIONALIDADES

## Departamentos y tipos de llamadas

El Programa le permitirá definir tanto los diferentes departamentos de atención al cliente que tenga su empresa, como los diferentes tipos de llamada que desee controlar, pudiendo asignar un precio por tipo de llamada, como por ejemplo un 807. El sistema le permitirá diferenciar de forma visual, utilizando un sistema de colores, los distintos conceptos de mantenimiento que esté pagando el cliente al que estamos atendiendo.

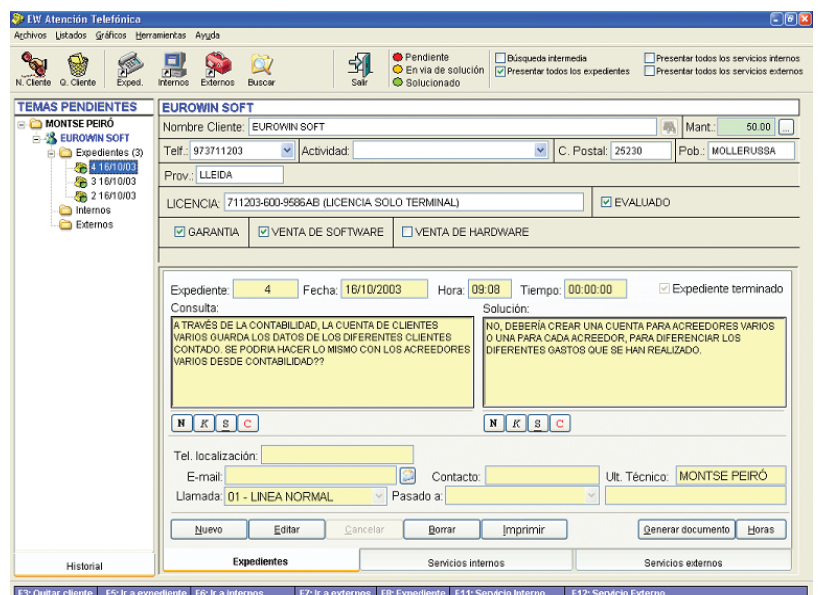


## Expedientes de atención

Dentro de la pantalla básica de trabajo del programa, se pueden diferenciar tres zonas principales de trabajo:

- Datos generales del cliente visualizando las cuotas de mantenimiento del mismo.
- Estado del cliente al que estamos atendiendo, expedientes pendientes, servicios internos y servicios externos.
- Visualización del expediente actual.

El programa le ofrece la posibilidad de configurar qué campos adicionales de la ficha del cliente van a aparecer en la pantalla de expedientes. Desde dicha pantalla, tendrá acceso a crear servicios en la gestión EUROWIN, siempre que la configuración de su EUROWIN disponga de esta opción. El usuario tendrá la posibilidad de crear plantillas de llamadas con los textos de las llamadas más usuales.



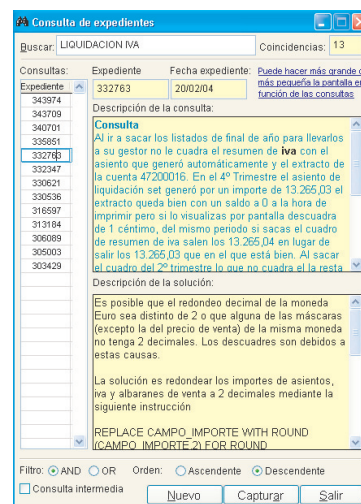
# El cliente demanda soluciones rápidas y usted las tiene

## ▪ KNOWLEDGE BASE, Generación y mantenimiento de una base de conocimiento

Con toda la información que se va acumulando de las llamadas recibidas y las soluciones aportadas, el sistema genera una base de datos, que posteriormente y durante la ejecución del mismo, se podrá consultar para encontrar soluciones parecidas a la que se está atendiendo.

Dicha característica aporta un seguimiento de la atención telefónica recibida por su cliente.

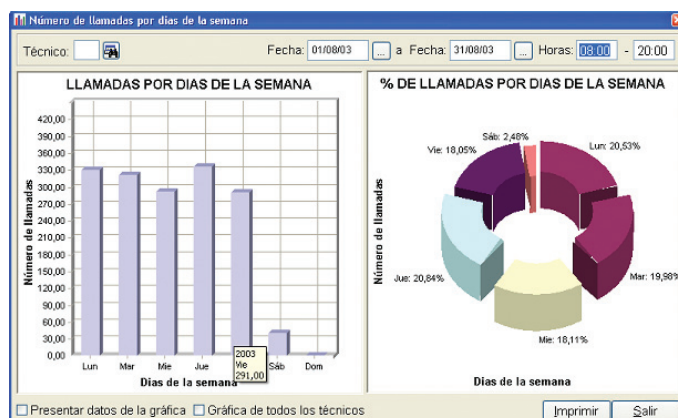
»» Una potente fuente de información.



## ▪ ESTADÍSTICA Y ANALISIS DE LOS DATOS

A partir de los expedientes entrados, el sistema le permitirá analizar los datos de múltiples formas: llamadas por franjas horarias, por días de la semana, por fechas y por meses mostrando cada uno de ellos de forma gráfica, dándole así las herramientas necesarias para optimizar sus costes.

»» Controlar la rentabilidad de las relaciones con sus clientes está en sus manos.



## ▪ CONTROL DE LOS COSTES DE ATENCIÓN

Una de las interacciones entre EW-Atención Telefónica y su gestión integrada EUROWIN es la incorporación online de los tiempos invertidos por sus operarios en las atenciones telefónicas a los clientes para que los costes queden reflejados en la rentabilidad de sus clientes.

»» Usted sabrá el tiempo invertido en cada uno de sus clientes, pudiendo evaluar la inversión realizada en cada uno de ellos.