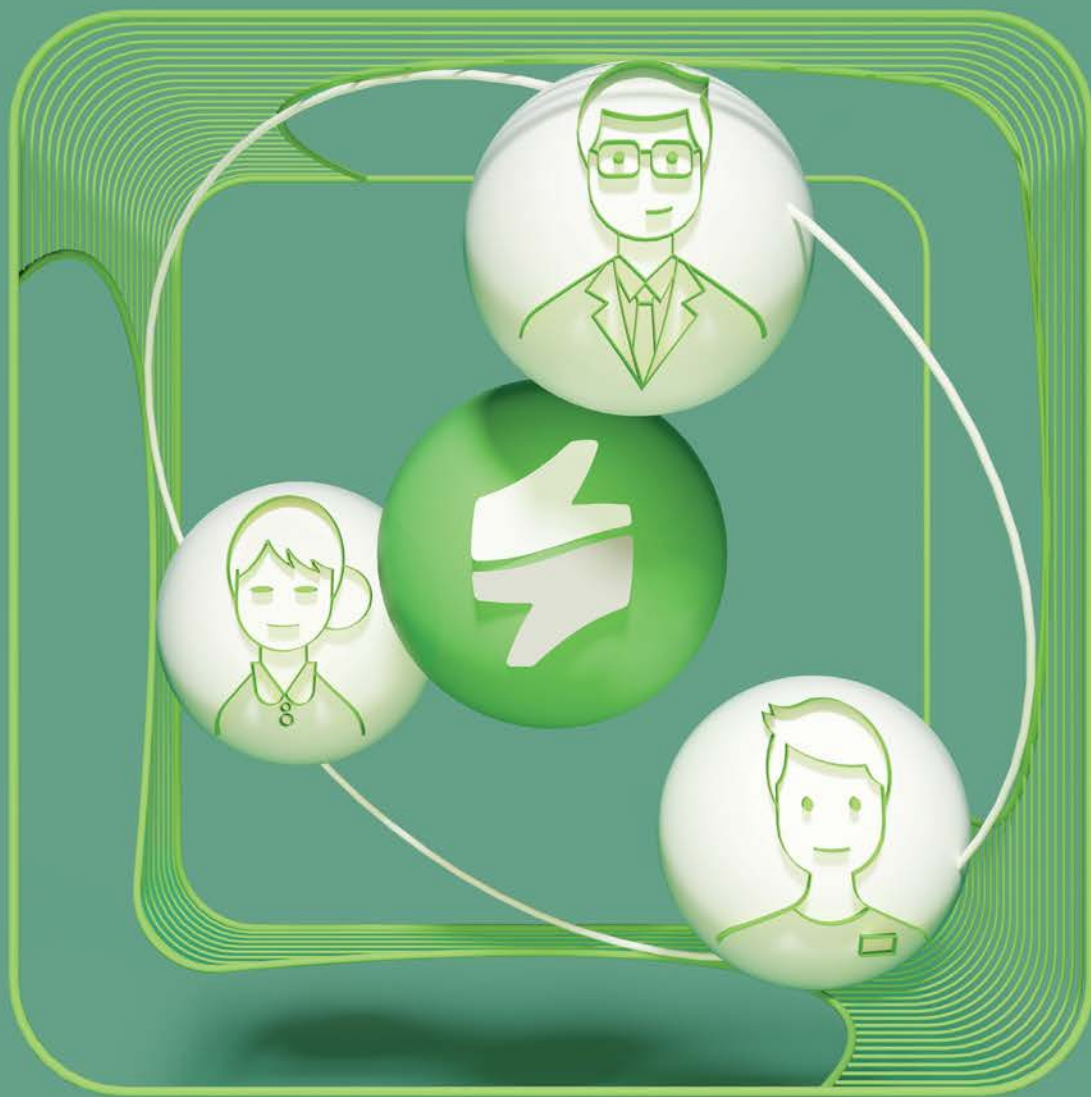


2.RING

Staffino Feedback Service ..

Medir CX sin esfuerzo



Contact Center Solutions .. #CCTR

2Ring Staffino Feedback Service

Contact Center Solutions .. #CCTR

Customer Experience (CX) es un enfoque ejecutivo clave para casi todas las organizaciones, pero la mayoría no tiene las herramientas para medir CX. ¿Vos sí? Servicio de comentarios de 2Ring Staffino es un complemento basado en la nube de 2Ring Gadgets para Cisco Finesse, que se utiliza para adquirir diversos tipos de comentarios de los clientes finales. La metodología de recopilación de comentarios se puede realizar utilizando muchos formatos diferentes, tales como, texturas abiertas, escalas, respuestas predefinidas e incluso formatos reconocidos internacionalmente como NPS, CSAT o CES. Las clasificaciones se pueden recopilar espontáneamente o como resultado del envío de solicitudes de comentarios automáticas por correo electrónico o mensajes de texto

Su opinion es apreciada

La opinión de los clientes guía mejores decisiones comerciales, identifica a los clientes "En riesgo" y tiene el poder de detener los problemas recurrentes, aumenta la satisfacción del cliente, descubre posibles defensores de la marca y, más que todo, tiene el poder de complacer e involucrar a los empleados. No hay mejor manera de decirles a sus empleados cuán valioso es su trabajo y contribución que recibir un Agradecimiento. nota o un comentario positivo de un cliente satisfecho...

Solicitar comentarios

Ofrezca a sus clientes un lugar para evaluar su experiencia con un servicio, producto, persona, empresa diciendo "¡Gracias!" o dejando una "sugerencia". Si un cliente decide dejar una sugerencia, la experiencia se presenta en forma de texto libre. Por otro lado, los comentarios son opcionales para un "agradecimiento". Esta es la forma más básica y fácil para que sus clientes brinden sus comentarios. No envía preguntas predefinidas y sesgadas a sus clientes, sino que les brinda a sus clientes un mecanismo para decir lo que consideran importante:



Ratio de conversion

El ratio de conversión puede y variará según su organización, filiales, empleados, productos o servicios, pero de forma general, el ratio de conversión promedio generalmente está entre 8-12% y el 87% de las revisiones son agradecidas, objetivas y directas, lo que demuestra que las personas aprecian el trabajo de los demás y puedan compartir una buena experiencia. Darles voz a los clientes ayudará a sus agentes a comprender su valor y sentirse apreciados! ..

Pregunta lo antes posible

Los clientes están dispuestos a compartir sus opiniones sobre su empresa y no falta opciones para hacerlo en línea. Tome un enfoque proactivo para identificar áreas de mejora mediante la recopilación rápida de comentarios de los clientes. La insatisfacción del cliente es una fuente de datos valiosos para mejorar la experiencia del cliente si se identifica y se actúa sobre ella. Lo peor no es tener clientes insatisfechos, sino tener clientes que se van sin decir una palabra, dejando así la empresa sin forma de recuperarlos e identificar formas de mejorar. Los comentarios de los clientes ayudan a darle un propósito a su oferta de productos o servicios.

Automatizar

2Ring Gadgets para Cisco Finesse puede proporcionar una identificación automatizada de la persona que llama, verificar si el número de teléfono celular * o la dirección de correo electrónico del cliente están disponibles, notificar a Staffino una vez que finalice la interacción con el cliente y dónde enviar la solicitud de comentarios. Además de eso, los datos de interacción también se pueden importar manualmente. La velocidad es clave ... Cuando una solicitud de comentarios se entrega al cliente de forma rápida y de manera oportuna, su organización verá una tasa de conversión de respuesta más alta ..

Nota: los mensajes de texto requieren un servicio de terceros aprobado (los clientes finales eligen su propio plan de mensajes de texto y el proveedor del servicio de mensajes de texto les cobra directamente, como Tropo o Twilio; los mensajes de terceros deben ser aprobados por 2Ring / Staffino por adelantado) ..

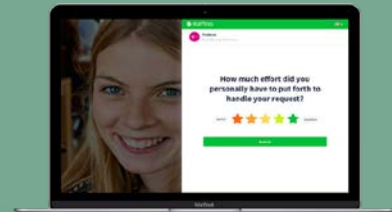
CSAT

CSAT es una métrica de calificación internacional que se utiliza para una medición precisa de tendencias de evaluaciones CX. Es una forma ideal de medir la satisfacción a nivel de transacción. El cliente deja un agradecimiento o una sugerencia y luego se le pide que también proporcione una respuesta en forma de una escala CSAT de 5 estrellas.



CES

Customer Effort Score (CES) es una métrica internacional de calificación que mide cuánto esfuerzo tuvo que hacer un cliente con una determinada interacción con una empresa. Se mide a nivel de interacción, idealmente justo al finalizar su interacción entre el cliente y una empresa. El cliente deja un agradecimiento o una sugerencia y luego se le hace una pregunta sobre el esfuerzo que hicieron para resolver el problema (CES - 5 estrellas). Se muestra como una escala de calificación y un máximo de dos preguntas adicionales para entender mejor el esfuerzo



NPS Simple

Una encuesta de marca simple que se puede utilizar una sola vez o de forma regular. Ofrecemos una encuesta Net Promoter Score (NPS) que se utiliza para evaluar la lealtad de las relaciones con los clientes a una empresa o marca. Es una alternativa a una encuesta tradicional de satisfacción y tiene un impacto directo en el crecimiento o la disminución de ventas. No se utiliza como una encuesta de transacciones, sino más bien como una encuesta de "marca" más amplia que tiene en cuenta varios factores más allá de una transacción en particular, como la comunicación de la marca y las emociones de los clientes a largo plazo



Servicio de suscripción

2Ring Staffino Feedback Service es un complemento de 2Ring Gadgets para Cisco Finesse. Se licencia por la cantidad de agentes / supervisores concurrentes (al igual que 2Ring Gadgets), pero se ofrece como una solución SaaS con renovaciones anuales

Mejor con 2Ring Gadgets

El servicio 2Ring Staffino se puede usar en combinación con cualquiera de las tres soluciones de 2Ring Gadgets x Cisco Finesse. El paquete mejorado proporciona la incorporación de datos de Staffino en los diseños construidos en 2Ring Dashboards & Wallboards. El paquete Premium permite la identificación automática del cliente y el envío de datos de contacto del cliente a Staffino para enviar solicitudes de comentarios.

Agents (CC & Staffino)						
Agent	State	Reason	Duration	Caller	Sat %	
Benny Lashinsky	Not Ready	Break	00:00:44		93%	10
Cheryl Crowder	Not Ready	Break	00:00:53		93%	10
Gregory Cook	Ready		00:00:57		81%	11
Sean Dalton	Ready		00:00:46		67%	14
Lara Morris	Reserved		00:00:47	(55) 370 7918	91%	7
Timothy Sauton	Reserved		00:00:41	(55) 140 1704	83%	10
Huger Craig	Talking		00:01:44	(55) 435 5067	81%	8
Mark Neely	Work		00:00:31		81%	8
Gregory Nelson	Work		00:01:28		56%	13
David Brauman	Work		00:01:51		85%	11

2Ring..EMEAR

address Galvaniho 15/C
821 04 Bratislava
Slovak Republic
phone +421 (2) 5822 4550
fax +421 (2) 5822 4850
email info@2Ring.com
more info www.2Ring.com/Staffino

2Ring..Americas+APAC

address 8880 Cal Center Drive
Suite 400, Sacramento
CA 95826
phone (916) 426-3790
fax (916) 426-3791
email info-us@2Ring.com

Follow Us .. @2Ring4UC



Cisco, the Cisco logo, and Cisco Systems are trademarks or registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries. Note: Please check product documentation for details. Some of the features described in this datasheet might require the Enhanced or Premium Bundle of 2Ring Gadgets for Cisco Finesse.
©2018 .. 2Ring