



PERSONALIZACIÓN DEL SERVICIO

ISMYPCONTACT

TEMARIO

- ¿Qué solicitó el cliente?
- ¿Por qué lo necesitaba?
- ¿Que realizamos?



¿Qué solicitó el cliente?

Que los agentes puedan recibir, a través de una cola de llamadas, 2 llamadas de manera simultánea. Adicionalmente, solicitó que la llamada escale a otra cola si no es atendida rápidamente, teniendo hasta 4 niveles de escalación, en donde el último es un reenvío a un número móvil.

¿Por qué lo necesitaba?

Para que el cliente reciba respuesta de un humano en el menor tiempo posible. Si ingresa la segunda llamada al agente, este pone la primer llamada en espera, le da la bienvenida al cliente de la segunda llamada y pone esta llamada en espera, para regresar a la primer llamada y terminar de atenderla. Una vez concluida la primer llamada regresa a la segunda.



¿Qué realizamos?

Se realizó un desarrollo para modificar el comportamiento de la cola, permitiendo recibir 2 o más llamadas de manera simultánea. A continuación se muestra el diagrama de flujo.

5

