

## IMWORLD – SOCIAL MEDIA

Se apropie INTERNET & MOBILE WORLD 2018 (IMWORLD 2018), cel mai mare eveniment dedicat soluțiilor digitale și IT pentru afaceri din Europa Centrală și de Est. Suntem și noi prezenți pe scena dedicată Digital & E-commerce în data de 4 Octombrie, în intervalul orar 13:30 - 13:45. Principala temă pe care o vom aborda este cea legată de noul nostru soft. Acest software vine în sprijinul persoanelor care activează în domeniul Call Center, mai exact pentru Call Quality. Soft-ul ajută la evaluarea apelurilor, automatizează modul de lucru și aduce informații relevante în timp util în sprijinul agenților. Te așteptăm în perioada 3-4 octombrie la Romexpo Pavilion B1, București la stand-ul Companiei Consilo WEB. Ne vedem acolo! Află mai multe detalii chiar aici: [https://imworld.ro/speakers/#mihai\\_dăncilă](https://imworld.ro/speakers/#mihai_dăncilă)

Fiind o companie care activează în domeniul vânzărilor, dar și în domeniul IT. Dorim să simplificăm munca persoanelor care evaluează calitatea apelurilor agenților.

Responsabilitățile pe care un Call Quality le îndeplinește sunt reprezentate prin:

- evaluarea apelurilor agenților din Call Center, oferind feedback-ul potrivit calității apelului
- verificarea informațiilor oferite clientului de către agent
- se asigură că sunt respectate procedurile pentru fiecare înregistrare verificată
- întocmește rapoarte în baza verificărilor și analizelor efectuate
- inițiază acțiuni care să conducă la permanenta îmbunătățire a capacității de comunicare
- ajută la îmbunătățirea continuă a procedurilor și proceselor în zona Call Center

Consilo WEB vine în sprijinul persoanelor care activează în domeniul Call Quality prin crearea unui software care are ca scop automatizarea și simplificarea acestui proces.

Acest soft este utilizat pentru a evalua performanța agentului, experiența clientului și/sau ciclul de viață al interacțiunii cu clienții. Puteți stabili un proces integrat de îmbunătățire a calității cu analize, cele mai bune practici și o varietate de instrumente pentru instruire și coaching.

Ajută la evaluarea apelurilor bazate pe perspectiva clienților și puteți descoperi tendințele, oportunitățile și problemele care ar putea duce la apeluri mai lungi, apeluri repetate sau alte probleme care influențează calitatea serviciilor și productivitatea. Automatizează modul de lucru prin chat-bot și rapoarte.

În timp ce chatbot-ul are capacitatea de a înlocui oamenii pentru anumite sarcini, el poate fi folosit și pentru a spori ceea ce pot oferi agenții umani clienților lor. Chatbot-ul poate oferi, de exemplu, răspunsuri sugerate pentru agentul uman sau poate aduce informații relevante în timp util. Faptul că chatbot-ul este folosit direct într-un canal de comunicare înseamnă că această colaborare dintre bot și un agent uman este mult mai ușor de realizat.

Cel mai mare eveniment dedicat soluțiilor digitale și IT pentru afaceri din Europa Centrală și de Est se desfășoară în perioada 3 și 4 octombrie la Romexpo Pavilion B1, București. Compania Consilo WEB este reprezentată pe scena acestui eveniment de către Fondatorul și Directorul general al companiei noastre, Mihai Alexandru Dăncilă. Consilo WEB vă prezintă noul software care vine în sprijinul simplificării și automatizării muncii în diferite companii. Vă invităm să fiți în continuare alături de noi pe pagina de Facebook (@Consiloweb) deoarece dorim să vă descoperim mai multe informații despre acest soft în următoarele zile.