



¿CÓMO ELEGIR UN SOFTWARE
PARA MI CONTACT CENTER?

www.nuxiba.com



Una de *las decisiones más importantes* al iniciar un Centro de Contacto o incluso cuando se encuentra en vías de crecimiento, es la de *adquirir un software* que permita potenciar nuestros resultados de negocio.

Existen diferentes opciones en el mercado pero *lo más importante es detectar las necesidades reales de nuestra empresa* y pensar en todos los aspectos posibles antes de decidimos por un servicio u otro.

Algunos de *los puntos más importantes a tomar en cuenta antes de decidimos por alguna opción*, son los siguientes:

1 Recursos de mi *centro de contacto*

Antes de tomar cualquier decisión ***debemos conocer los recursos con los que ya cuenta nuestro Centro de Contacto.***

La capacidad de nuestro servidor, si es mejor instalación en sitio o hospedado, cuántos agentes tenemos y a cuántos deseamos crecer así como saber cuántas llamadas e interacciones se manejan al día, al mes, etc.

Es importante ***pensar también en el personal que tenemos*** para que se encargue del mantenimiento de las redes, servidores y en este caso el software que utilizaremos.

Si es que necesitamos un experto programador o no contaremos con ese recurso. Este punto es importante para determinar qué, además de un software, necesitaremos para que ***funcione mejor nuestra estrategia.***



2 Flexibilidad y facilidad de uso



Es importante conocer cuáles son las posibilidades de cada software para adaptarse a nuestra infraestructura y nuestra operación. Si por ejemplo tenemos ya un sistema de IVR o utilizamos cierto CRM, debemos saber si el software que pensamos adquirir nos da la oportunidad de integrar esos sistemas que ya utilizamos o bien si vienen incluidos como parte del servicio.

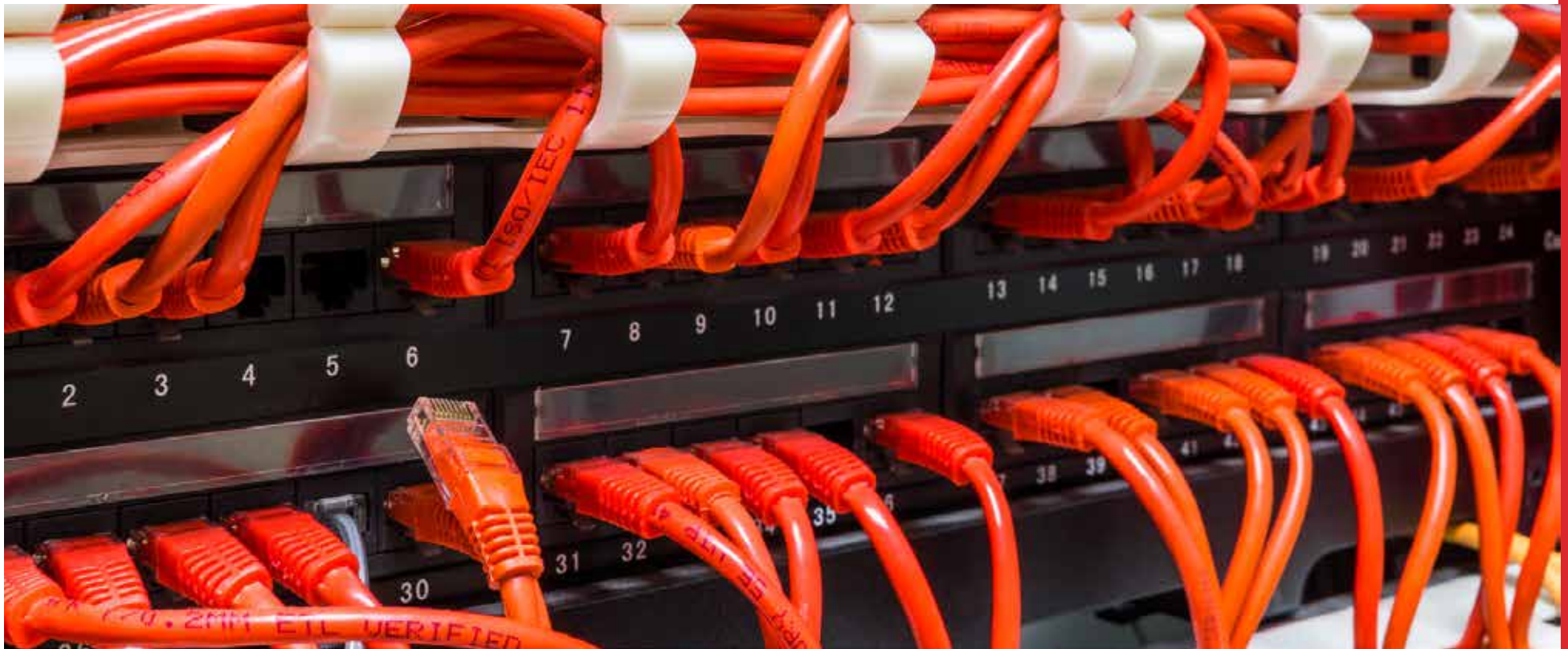
Además *el uso debe ser sencillo para tus agentes y no debe tomarles más de algunas horas para que puedan manejarlo*, lo mismo para tus supervisores y administradores, si bien ellos no lo van a configurar, sí lo utilizarán y debe ser de manera casi intuitiva.

3 Tiempo de instalación *e implementación*

Es importante fijarse en cuanto tiempo se puede instalar y hacer una prueba para encontrar posibles errores en el menor tiempo.

Hay software que trabaja en la nube y generalmente tiene menos complicaciones pero también hay instalación en sitio.

Se deben tomar en cuenta los requisitos técnicos que el centro de contacto necesita cubrir y la compatibilidad que tenemos con la plataforma.



4 Funcionalidades *y* módulos

Si se han cumplido los puntos anteriores, ya tenemos claro lo que necesitamos para nuestro centro de contacto; ahora hay que asegurarnos de que *el software nos brinde las posibilidades de crecer y mejorar nuestra productividad.*

Los módulos más utilizados para cualquier centro de contacto y los que resultan más útiles son los siguientes:



- ✓ Marcador predictivo
- ✓ Distribuidor automático de llamadas (ACD)
- ✓ Grabador de llamadas y pantallas
- ✓ IVR
- ✓ CRM
- ✓ Reporte y monitoreo en tiempo real
- ✓ Módulo multicanal de agente
- ✓ Módulo de scripting
- ✓ Módulo de administradores y supervisores

5 Soporte y capacitación



Se puede ahorrar mucho dinero en mantenimiento o incluso en personal *si el software que compra ofrece como servicio incluido el soporte técnico*. Debe ser cuidadoso al revisar las condiciones y alcances de dicho soporte así como los países e idiomas en los que se brinda el servicio.

Busque siempre un *proveedor que brinde capacitación, manuales o tutoriales para utilizar el software* al máximo y sacarle todo el provecho posible, de lo contrario no valdrá la pena invertir.

Estas son cinco recomendaciones básicas para elegir el mejor software, depende de sus intereses y su presupuesto. Como consejo adicional *busque siempre una prueba de al menos tres semanas* y use la plataforma diariamente para detectar cualquier anomalía.

www.nuxiba.com

contact@nuxiba.com

Tel: + 52 (55) 1107 8510

