



Gestión de Llamadas

CashWebCommunity: el Software de Transtrack International

El mejor Servicio al Cliente

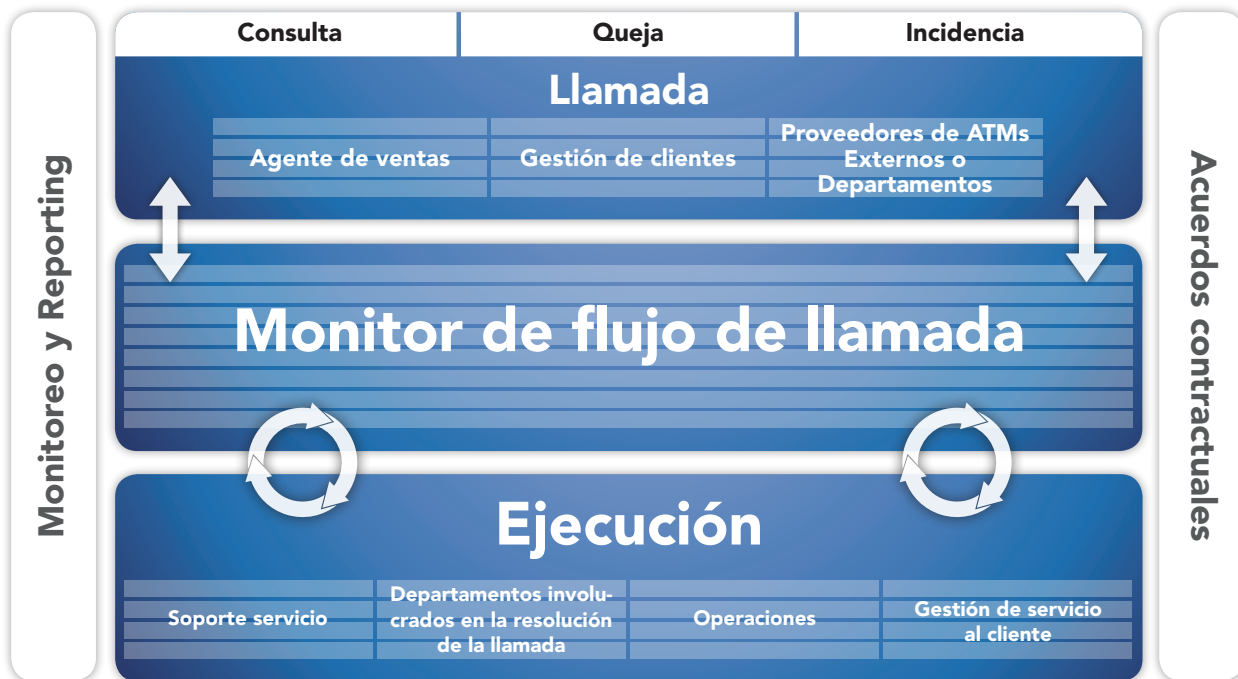


Las Incidencias solucionadas con un flujo de actividades y la Gestión de Quejas y Consultas basadas en el Acuerdo de Nivel de Servicio marcan la diferencia en la experiencia del Cliente. A través de múltiples departamentos y empresas, se realiza el seguimiento de las llamadas y se supervisan online para una óptima integración de la cadena de suministro.

El registro y seguimiento de las llamadas es crucial para minimizar el tiempo de inactividad de un cajero automático, manejar efectivamente las quejas o consultas de los clientes y proporcionar al departamento de servicio al cliente con una herramienta para investigar una llamada. La información relativa a la causa de la llamada y las circunstancias

están disponibles en el sistema online. Una llamada puede ser relativa a un cajero automático, un pedido, un servicio prestado, una bolsa desaparecida, una discrepancia o simplemente una consulta de un cliente. La incidencia puede ser registrada online por el agente de ventas o a través de un centro de llamadas. Todos los departamentos y las

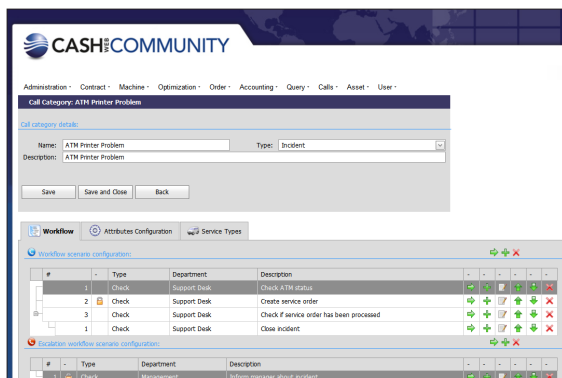
empresas que participan en la resolución de la llamada tienen acceso online a su lista de actividades y pueden ver el Acuerdo de nivel de servicio con el cliente. La automatización llega hasta dirección para ver los avances relacionados con el Acuerdo de nivel de servicio y las normas de procedimiento definidas en el motor de flujo de actividades.



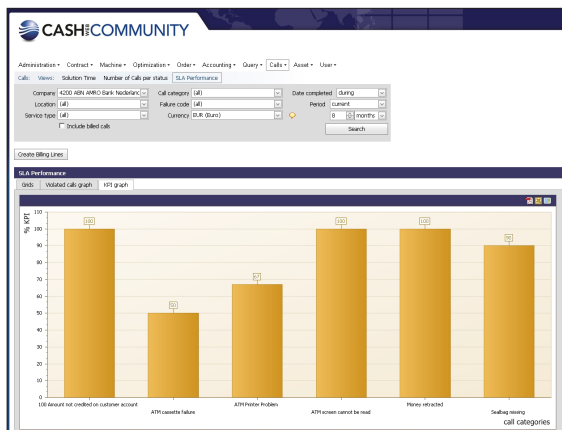
Motor de flujo de actividades. Una llamada (incidencia, consulta o queja) se puede registrar online por el agente de ventas. Todos los departamentos y las empresas que participan en la resolución de la incidencia tienen acceso online a su lista de actividades y al monitor de llamadas. Los gráficos y los informes se pueden acceder en base de la autorización que el usuario tenga. Acuerdos contractuales (Acuerdo de nivel de servicio) son utilizados para el seguimiento de los avances.

Incidencias, Preguntas y Quejas

CashWebCommunity proporciona un módulo para la gestión de llamadas a partir de un flujo de actividades que es capaz de hacer frente a incidencias automatizadas (mensajes de error recibidos de un cajero automático) y a llamadas registradas manualmente por el departamento de Servicio al Cliente o por el agente de ventas con acceso online. Las llamadas se pueden vincular a ciertas entidades en el sistema para permitir un análisis más rápido de la causa. Empresas externas (como los proveedores de servicios ATM) pueden ser autorizadas



Flujo de actividades configurable.



KPI% por categoría de llamada.

para acceder y procesar sus tareas online. También hay visibilidad online de los avances de resolución y estadísticas. Los clientes pueden acceder a resúmenes gráficos y al informe online según sus derechos de autorización.

Información de Gestión Online

El módulo permite seguir el progreso online y la calidad del proceso de gestión de llamadas. Se puede comparar el objetivo de Acuerdo de nivel de servicio con el resultado. Se proporcionan varios niveles de información de gestión tanto para el cliente como para el proveedor del servicio.

#	ID	Status	Registered	Subject	Company Number	Company Name
714		In Progress	31.10.2011 17:20	Cassette is blocking, no issuing	90.0	Company
713		In Progress	31.10.2011 17:16	Paper stuck in the printer	90	Company
703		Registered	06.10.2011 17:32	ATM out of order; out of ink	90	Company
702		Completed	06.10.2011 17:27	Seabag did not arrive at cash center	90	Company
701		Registered	06.10.2011 17:24	Money stuck in cassette € 50	90	Company
700		Registered	06.10.2011 17:20	printer out of paper	90	Company
699		In Progress	06.10.2011 17:16	Printer out of paper	90	Company
698		Registered	06.10.2011 17:12	outbound cash not received	90	Company
697		Cancelled	06.10.2011 16:59	Cassette is not empty but does not issue	90	Company
696		Completed	02.10.2011 14:53	Money stuck in cassette 50 Eur	90	Company

Monitorización de llamadas. Registro y seguimiento de llamadas en el monitor de llamada. Las llamadas (incidencias, consultas y quejas) pueden registrarse en línea por el agente de ventas y todos los departamentos y empresas que participan en la resolución de la llamada tienen acceso online a su lista de tareas y monitor de llamada.

Transtrack International ofrece un software seguro, probado, innovador y líder en el mercado

Desde 1990, Transtrack continúa ofreciendo soluciones de software de vanguardia y especializadas para empresas de Cash de todo el mundo, como Bancos Centrales, Bancos Comerciales y CITs. El software de Transtrack se utiliza a diario para servir 110 000 ubicaciones repartidas en más de 15 países en todo el mundo. Basándose en el conocimiento de alto nivel y en la experiencia de mejores prácticas, Transtrack está invirtiendo continuamente en el desarrollo de su plataforma de productos de software y proporciona una oferta de servicios completa, incluyendo consultoría, implementación, capacitación, soporte y mantenimiento de software a través de su red mundial de "Partners de valor agregado".