

Experiencias

PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS PARA LA COMPRA DE ENTRADAS Y SERVICIOS DE IVR CON INFORMACIÓN

BD / SERVICIOS DE INFORMACIÓN
BD HOLDING GROUP

El desafío

Special ticket requiere poner a disposición de sus clientes en Costa Rica, el servicio de compra de entradas, a través de la atención telefónica mediante agente humano, y el servicio de información por medio de IVR, para eventos: musicales, deportivos, familiares y teatrales.

Special **t**icket.net

BD Servicios de Información cuenta un Sistema de Telefonía basado en Asterisk®, el cual permite brindar un Servicio de calidad, eficiente y oportuno para atender las necesidades de las personas que desean comprar entradas a los eventos.

Experiencias

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.

La solución

La solución ofrecida por BD Servicios de Información, para la atención de llamadas e información de eventos por IVR se basa en nuestro sistema de telefonía Asterisk®.

Mediante nuestro sistema de telefonía, el agente humano brinda atención personalizada al usuario que llama al número de teléfono 4000-1090, para gestionar la compra de sus entradas, y se brinda información de eventos a través de la respuesta de voz interactiva.

Este canal, amplía el alcance del servicio a la población y ofrece accesibilidad a un número importante de usuarios.

Esta iniciativa le permite a Special Tickets Sale BV S.A, contar con estadísticas sobre la demanda, para la toma de decisiones relacionadas con la habilitación de futuros eventos de música, deportes, teatro o familiares.

Procedimiento

Para el proyecto de Special Tickets Sale BV S.A, se implementó un Sistema de Telefonía PBX de código abierto Asterisk®. En este caso la plataforma se habilitó para el manejo de llamadas entrantes y gestión de IVR automáticos.

El personal que brinda atención en el Centro de Contactos se encuentra capacitado para vender entradas y procesar la transacción a los eventos habilitados en la Plataforma de Special Tickets Sale BV S.A.

El uso de las herramientas tecnológicas nos permite generar información actualizada en línea, con una mayor eficiencia y brindando información de valor agregado.

Beneficios Claves

- La información que genera la reportería, sirve como insumo para la toma de decisiones.
- Respuesta oportuna ante la necesidad de compra de entradas vía telefónica.
- Atención personalizada al usuario, amplía el alcance del servicio, y brinda accesibilidad a la población.
- Información en línea por medio del IVR de los eventos disponibles.

Herramienta Utilizada

- Sistema de Telefonía basada en Asterisk®.