



Contact Ratings

DETALLES

Re-inventa, en alianza con Lead Ratings, saca al mercado una solución software cloud que mejora de manera directa la productividad del Contact Center: Contact Ratings.

Contact Ratings dispone de un conector que se integra con el marcador del cliente y que es compatible con los marcadores tradicionales y utiliza un modelo de base predictivo inicial que incluye variables como: hora, duración, teléfono o código final. Mediante *machine learning* y con la iteración diaria de los resultados de las llamadas se produce un entreno dinámico del modelo que dura entre 1 y 2 semanas. Después, se logra el modelo definitivo u optimizado con un *score* de contactabilidad determinado (%) que consigue tanto la priorización diaria de las llamadas como la combinación de prioridades en el marcador.

Contact Ratings tiene distintas aplicaciones:

- **Contacto:** optimiza el contacto útil.
- **Venta:** aumenta la propensión de la conversión y maximiza el importe.
- **Recobro:** posibilita la propensión por importe de deuda.
- **Ad-Hoc:** para campañas Inbound, permitiendo la optimización por agente y modelos combinados.

Aplicando Contact Ratings a un marcador tradicional se mejora la contactabilidad y la productividad sin realizar grandes inversiones y en tiempo récord. Los siguientes resultados son ejemplos reales que avalan la solución y el funcionamiento del algoritmo predictivo de lead scoring:

- **Accuracy (exactitud):** 85%
- **Contactabilidad:** +28%
- **Venta:** +32% de incremento de ventas y +24% de reducción del coste de la operación.
- **Recobro:** +30% de registros cobrados y +50% del importe total cobrado.

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES

- Mejora de la productividad en el contacto.
- Compatible con marcadores tradicionales
- Sin grandes inversiones (solución cloud)
- Tiempo récord de resultados