

Real Time Customer Interactions Customer Experience



Transforme las interacciones
con sus clientes.

Retención, Lealtad e Incremento de Ingresos.

Eficiencia Operativa, Productividad y Satisfacción
de cliente con las soluciones eglue - Izo System.

IZO SYSTEM



Mida la Experiencia que viven sus clientes. Transfórmela en tiempo real.

- > Realizamos el más relevante índice global de Customer Experience en Iberoamérica.
- > Auditamos al mes más de 200.000 interacciones cliente - empresa.
- > Certificamos la experiencia de Cliente que crean sus Empleados y Agentes.
- > Definimos su modelo de Interacciones para la Web 2.0 y las Redes Sociales.

ESPAÑA BRASIL MÉXICO COLOMBIA VENEZUELA

IZO SYSTEM

IZO ESPAÑA
Natea Business Park
Avda. de la Industria, 4.
Local B, pl. 1º, ed. 3
28108 Alcobendas - Madrid - España
Tel.: 902 116 833 / +34 918 054 900
www.izo.es

IZO MEXICO
Insurgentes No 58. Colonia Juárez
Delegación Cuauhtemoc
Código Postal. 06600
Distrito Federal - Mexico
Tel.: +52(55) 5525-7746/5525-7833
www.izo.com.mx

**Solicite una
presentación comercial**

IZO BRASIL
Rua Pamplona, 518. 4º andar
Cerqueira Cesar CEP. 01405-000
São Paulo
SP Brasil
Tel: +55 11 3585 0050
www.izobrasil.com.br

IZO COLOMBIA
Cra. 11A # 93A
62 of. 303
Bogotá
Colombia
Tel.: +571 7423485
www.izo.com.co

IZO SYSTEM VENEZUELA
Av. Francisco de Miranda. Centro Lido.
Torre D Piso 4, Oficina 41-D
Caracas - Venezuela
Tel.: +58 2129056419
www.izo.com.ve

E-mail: marketing@izo.es | www.twitter.com/izosystem

IZO SYSTEM es una compañía especializada en ayudar a grandes organizaciones a crear relaciones duraderas y beneficiosas con sus clientes, convirtiendo la estrategia de la compañía en Interacciones que originen Experiencias de Cliente diferenciadoras.



Podemos ayudarle a...

- > **Mejorar Productividad** al integrar múltiples sistemas y agrupar la información necesaria cada vez que interactuamos con un cliente.
- > **Automatizar Procesos** como el trasvase de datos entre aplicaciones, la propagación de datos en diferentes sistemas, la recogida de feedback de cliente y el aseguramiento de la calidad del dato.
- > **Mejorar la efectividad** de sus empleados, que reciben la ayuda canalizar a través de las guías personalizadas de actuación.
- > **Garantizar** una Experiencia de Cliente Homogénea en todos los canales y en cualquier punto de contacto con los clientes.
- > **Aseguramiento del Ingreso** a través de la personalización del contacto y el soporte de los procesos extremo a extremo.

Cómo lo hacemos...

Con la solución eglue - Izo System

- > Conecta aplicaciones existentes, propias, de terceros o contenido Web con un mínimo de integración y de modo **no intrusivo**.
- > Interpreta cada interacción mediante reglas de negocio **en tiempo real**.
- > Decide la siguiente mejor opción **delante del cliente**.
- > Guía al agente de servicio con la **información personalizada** para cada **proceso, agente y cliente**.
- > Garantiza que el resultado de la interacción se propague en **todos los sistemas y procesos**.
- > Se implanta en el mínimo tiempo* y en todos los canales.



y aportando
valor a los
sistemas
corporativos



Soporte a las transiciones y migraciones de IT.

Optimiza el uso de información corporativa.



Permite acelerar el retorno de sus inversiones en IT.

Garantiza la satisfacción de los usuarios y reduce el tiempo de formación en sistemas y procesos.

*Típicamente la implantación de un proceso dura 60 días.

UNIFIQUE LA INFORMACIÓN PROCEDENTE DE MÚLTIPLES SISTEMAS



Podemos reducir la complejidad de la interacción presentando en tiempo real datos de diferentes sistemas y fuentes de información.

AUTOMATICE CÁLCULOS MANUALES EXTRAYENDO DATOS DE SISTEMAS



Muchos de los tiempos improductivos asociados a un contacto se reducen automatizando los cálculos.

GUÍE A LOS AGENTES Y EMPLEADOS PARA CONSEGUIR INTERACCIONES EXCELENTE



En función de la propia interacción de la información del cliente y del agente, presenta la mejor solución en cada momento.

REDUZCA LOS TIEMPOS DE FORMACIÓN DE SUS AGENTES



Mejore el sondeo, asegure la calidad del dato y recopile información útil.

GARANTICE LA RESPUESTA FORMAL AL CLIENTE EN EL MISMO MOMENTO



Finalice la aceptación del cliente en acciones como el envío de contratos, correspondencia o correo.

ELIMINE EL REGISTRO MANUAL DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DEL VOLCADO Y TRASPASO DE DATOS



Un solo dato común en todos los sistemas.

METRIFIQUE Y ANALICE LA EXPERIENCIA DE CLIENTES



Un supervisor, en tiempo real, puede siempre recopilar la información ...

ACELERE LAS ESCALACIONES



... y la respuesta de cada cliente a cada agente.