

RENFE confía a Dialoga Group la gestión, supervisión y auditoría de sus sistemas de atención al cliente

De acuerdo a la licitación presentada por la Red Nacional de Ferrocarriles Españoles (RENFE) Dialoga Group ha sido la empresa elegida para proveerles de un servicio de red telefónica inteligente y de auditoría de todas las llamadas recibidas en su Call Centre

De acuerdo a la licitación presentada por la Red Nacional de Ferrocarriles Españoles (RENFE) Dialoga Group ha sido la empresa elegida para proveerles de un servicio de red telefónica inteligente y de auditoría de todas las llamadas recibidas en su Call Centre. Este acuerdo entre ambas empresas se enmarca dentro del objetivo de lograr la excelencia en las comunicaciones telefónicas de la empresa con sus usuarios.

La operadora de telecomunicaciones Dialoga Group ha dotado a la compañía de una nueva herramienta web, por la cual RENFE podrá configurar y gestionar diferentes servicios telefónicos como la implantación de locuciones, la grabación de las llamadas, la configuración de menús de opciones que guíen al oyente, la gestión eficaz de las colas de espera o el redireccionamiento de la llamada al agente adecuado dependiendo de la franja horaria o del origen de la llamada.

Así mismo, la nueva herramienta permite una completa auditoría de cada comunicación mantenida entre el usuario y la empresa, permitiendo conocer el número total de llamadas recibidas, los porcentajes de llamadas atendidas o en cola, los tiempos de conversación o de espera, etc.

Tanto el personal de RENFE como el de su Call Centre han sido formados por la operadora de telecomunicaciones en el uso y explotación de esta nueva herramienta que permite un profundo análisis cuantitativo y cualitativo de todo su tráfico telefónico. Los datos resultantes de dicha auditoría y del continuo uso y análisis de la herramienta permitirán determinar las acciones de mejora del servicio telefónico ofrecido al usuario por parte de la empresa ferroviaria.

Datos de contacto:

Lieke van Holst
91 4890077

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Telecomunicaciones](#) [Comunicación](#) [Innovación Tecnológica](#)