

Recupera la contactabilidad de tus campañas outbound

Una evolución de Presence pensada para gestionar y anticipar números marcados como SPAM, optimizar campañas y mejorar la experiencia del cliente.



El problema: cuando tus llamadas dejan de llegar

En los últimos meses, los Contact Centers se enfrentan a un desafío creciente: los dispositivos móviles están bloqueando o etiquetando como SPAM los números desde los que se realizan campañas outbound.

Este comportamiento, impulsado por sistemas automáticos de los operadores y los propios smartphones, provoca que:



Las llamadas no se atiendan



Se repitan intentos de contacto



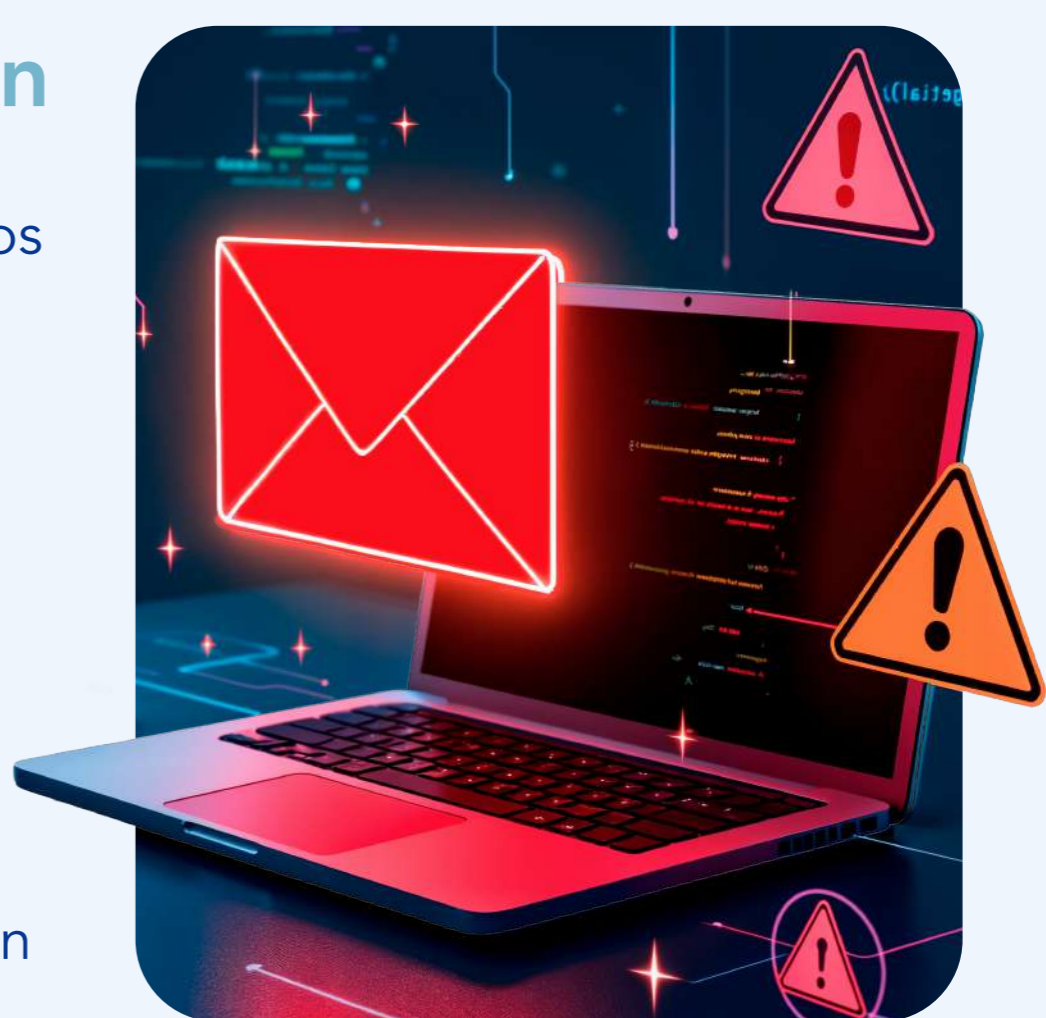
Se deteriore la percepción del cliente final

El resultado: menos contactabilidad y menor eficiencia operativa.

El impacto real en la operación

Cuando los números empiezan a ser identificados como SPAM:

- Disminuye el ratio de contacto efectivo
- Se reduce la productividad de agentes y campañas
- Aumenta el coste por contacto
- Se pierde visibilidad sobre qué números están funcionando y cuáles no



Muchos equipos reaccionan tarde, cuando el problema ya está afectando a los resultados.

Cómo Presence aborda este reto: una solución en dos fases

En Enghouse hemos diseñado esta evolución de Presence con un objetivo claro:

dar control, visibilidad y capacidad de anticipación sobre el uso de números en campañas outbound.

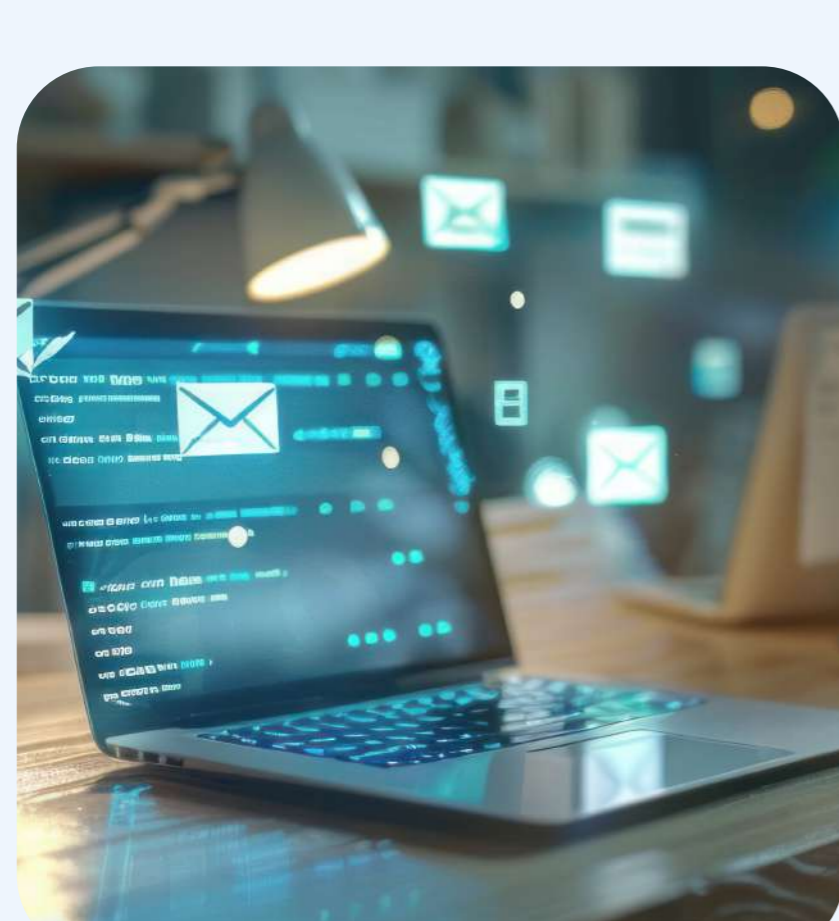


Fase 1 – Gestión operativa de números en lista negra

(Ya disponible – Presence 13.1)

Esta primera fase permite actuar de forma inmediata sobre números que no deben ser contactados.

¿Qué permite hacer?



- ✓ Importar listas de números restringidos o blacklisted (incluyendo listas tipo Robinson).
- ✓ Excluir automáticamente estos números de los procesos de marcación.
- ✓ Ejecutar el proceso de forma flexible, por ejemplo tras cargar una nueva lista.
- ✓ Mantener un registro histórico y trazable de las ejecuciones realizadas.

Beneficio clave: Evitar intentos de contacto no deseados y proteger la salud de tus campañas desde hoy.

Fase 2 – Monitorización y control avanzado de numeración

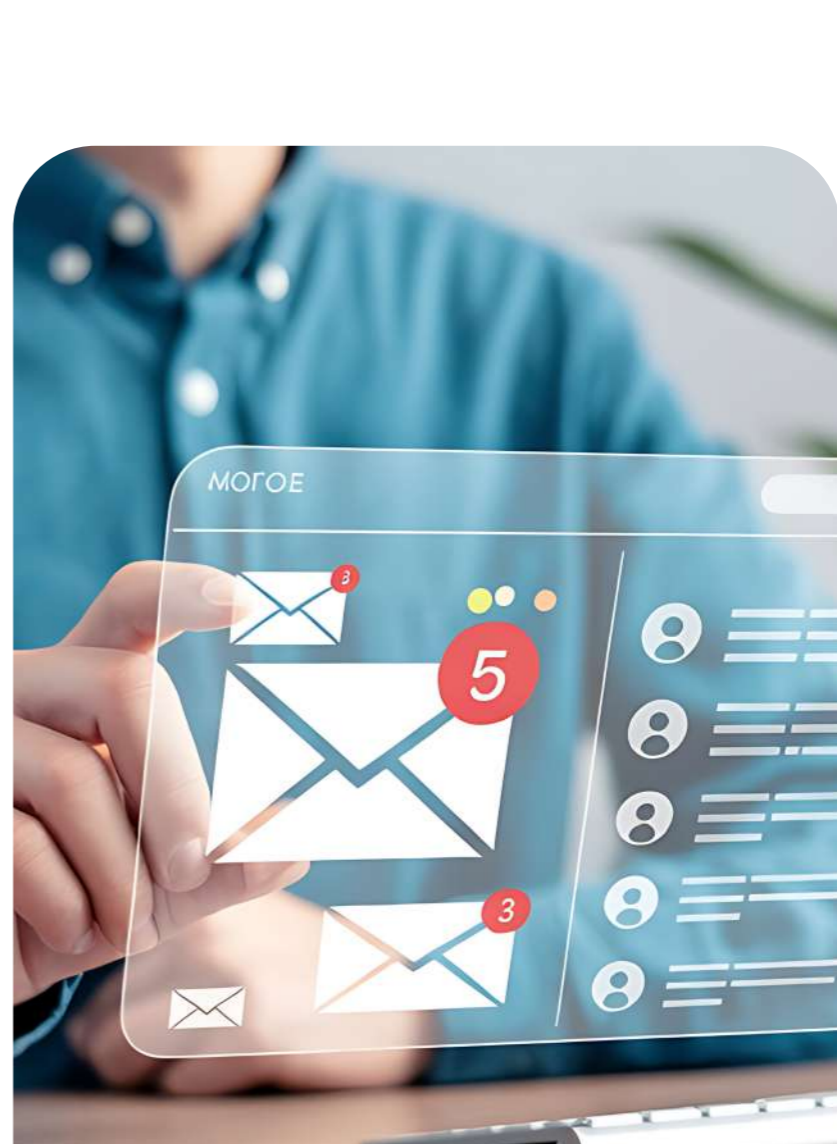
(Disponible en Presence 13.2)

La segunda fase amplía el alcance con capacidades analíticas y de control avanzadas.

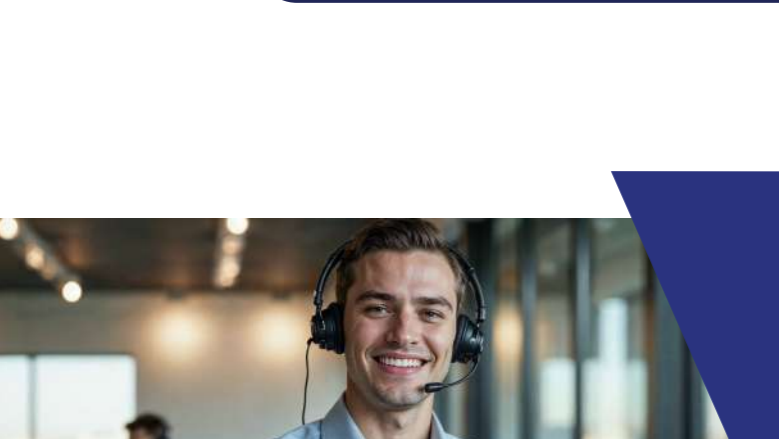
¿Qué incorpora?

- ✓ Cálculo de la probabilidad de contacto de cada número en periodos configurables.
- ✓ Monitorización en tiempo real del uso y rendimiento de los números.
- ✓ Gestión centralizada para bloquear, desbloquear o eliminar números.
- ✓ Trazabilidad completa de cada acción:

- Cuándo se ejecuta
- Bajo qué criterio
- Qué rol o supervisor la realiza



Beneficio clave: Pasar de reaccionar ante el problema a anticiparse antes de que impacte en la contactabilidad.



¿Qué gana tu Contact Center?

Con estas funcionalidades, Presence te permite:

- ✓ Anticiparte a problemas de SPAM y baja contactabilidad
- ✓ Tener un control completo, auditable y centralizado
- ✓ Optimizar la estrategia de numeración de tus campañas
- ✓ Proteger la experiencia del cliente final

Próximos pasos

Si te interesa:

- ✓ Activar la Fase 1 ya disponible en Presence 13.1, o
- ✓ Planificar la adopción de la Fase 2 con la versión 13.2

Podemos organizar una sesión para:

- ✓ Revisar tu situación actual de contactabilidad
- ✓ Analizar cómo encaja esta solución en tu entorno
- ✓ Definir un roadmap de implementación y pruebas

Contacta con tu responsable de cuenta o escríbenos a contact.spalat@enghouse.com para agendar una sesión.

