



¿Qué es Luxor Call Games?

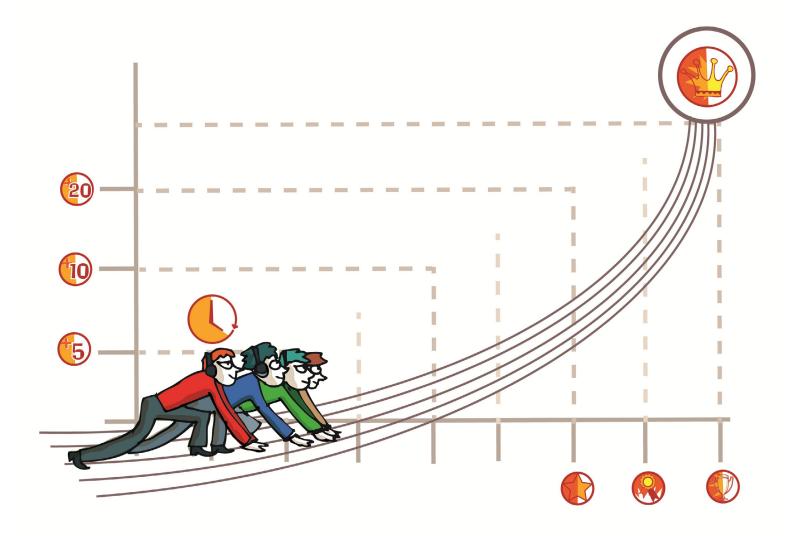


Luxor Call Games es una plataforma de gamificación en tiempo real, diseñado para Contact Centers. La idea que busca incorporar es una continua competencia que permita aumentar la productividad de la compañía, incrementar el desempeño de los agentes en la resolución de sus tareas y disminuir el costo de inversión que implica un desarrollo adecuado de las

comunicaciones durante la primera llamada efectuada por los clientes.

Permite crear programas de incentivos y medir los objetivos impuestos desde los altos puestos jerárquicos de la compañía, aplicando un modelo de mecánicas de juego.





Beneficios generales de Luxor Call Games:

- Mejora el rendimiento de los agentes, aumentando el ROI.
- Incrementa la tasa de resolución en la primera llamada.
- Eleva el índice de creatividad de los agentes.
- Incrementa el índice de satisfacción del cliente y mejora su experiencia.
- Permite la integración con las herramientas CRM más destacadas del mercado.



Beneficios

Para los Agentes:



- Plantea constantes incentivos para mantener el compromiso.
- Enfoca la visión del trabajo en el cumplimiento de los objetivos.
- Ofrece nuevas emociones para variar la peligrosa rutina.
- Unifica las relaciones laborales, ampliando los límites más allá del equipo en el cual cada agente desarrolle sus tareas de forma individual.
- Ofrece premios y reconoce el esfuerzo realizado por alcanzar las metas.

Para los Supervisores:



- Mejora la comunicación interna en el Contact Center, afianzando la relación entre los diferentes departamentos.
- Aumenta el compromiso entre equipos e incentiva a la colaboración entre ellos.
- Ofrece la posibilidad de crear reportes en tiempo real, sin perder información durante el desarrollo de la llamada.
- Presenta diversas campañas en los diferentes canales de interacción, adaptables a las nuevas vías existentes en el mercado.

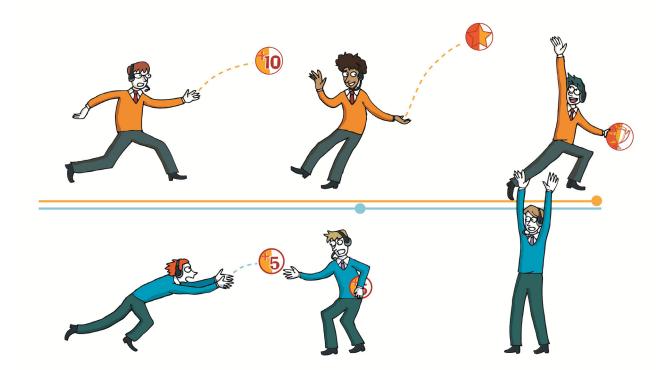
Para el Negocio:



- Aumenta la productividad de los agentes y como consecuencia inmediata, mejora el valor de la marca.
- Incrementa el número de resoluciones en la primera llamada.
- Mejora la percepción de los clientes en relación a la marca.

La gamificación: corazón del incentivo





El concepto de gamificación incorpora entretenimiento dentro del Contact Center, pero a su vez ofrece una poderosa herramienta para medir resultados y motivar al personal.

Luxor Call Games afianza el ambiente de trabajo en donde se desarrollan las resoluciones de las diferentes llamadas de los clientes, incentivando a los agentes a través de una sana competencia tanto de manera individual como en equipo.

Los supervisores ocupan un lugar fundamental para mantener la motivación de los agentes a su cargo y son los encargados de brindar el reconocimiento que ellos necesitan. Mediante las mecánicas de juego que presenta Luxor Call Games, los propios agentes podrán visualizar su desempeño en tiempo real, la calidad del servicio que están brindando y cuál es la satisfacción que percibe el cliente.











Interfáz Visual Customizable



Eres muy inteligente



Jugador de equipo



En llamas



Rey de las redes sociales



24/7



Adicto al café



Rey del email

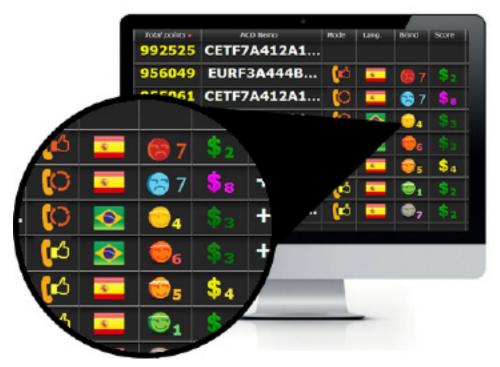


Eres el más rápido



Eres el mejor





Panel de Monitorización de Luxor Call Games



Panel de Administración de Luxor Call Games



Cualquier actividad en su Centro de Contacto se puede transformar en acciones de gamification.



Luxor Call Games es gamificación aplicada a sus reglas de negocio.

















Luxor Technologies

Oficina Barcelona
Calle Diputació 238, Ático 1º.
08007 Barcelona
Tel. +34 935285252
Email: cs@luxortec.com
www.luxortec.com