



El 64% de empresas desea implementar estrategias de marketing enfocadas a capturar usuarios de cualquier canal



El 73% de los consumidores consideran el chat en vivo la forma más satisfactoria de comunicarse con un negocio



El 80% de los clientes opinan que las empresas deben hacer grandes cambios en la forma en la que ofrecen servicio al cliente



El 82% de los consumidores dejaron de hacer negocios con una compañía después de una mala experiencia

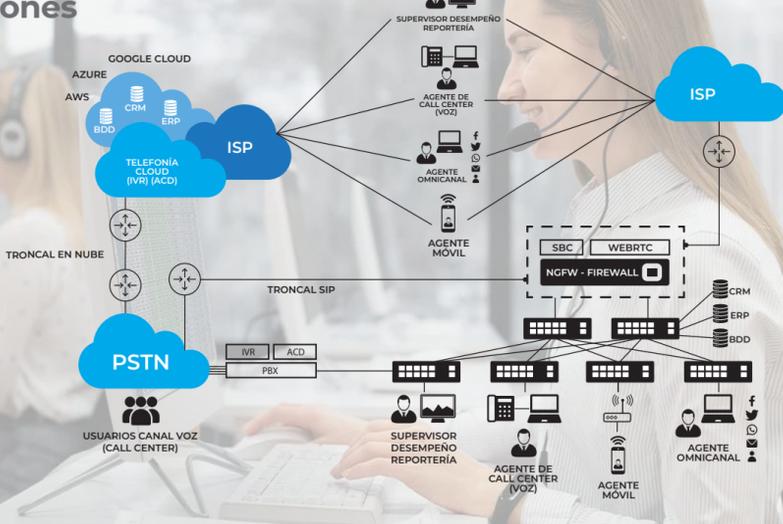


La tasa de retención de clientes es 90% más alta para las empresas que hacen uso de una correcta estrategia omnicanal en comparación a las que solo usan el monocal

# Soluciones de Omnicanalidad y Servicio al Cliente

- 01 Solución de contact center omnicanalidad en la nube o premisas, con una única interfaz web y acceso desde cualquier dispositivo
- 02 Gestión de canales tradicionales y digitales de atención, desde una plataforma de omnicanalidad
- 03 Integración de canales de atención: Telefonía saliente, video llamadas, IVR, SMS, email, web chat, whatsapp, facebook, twitter(X) y portales web de auto atención
- 04 Despliegue de ambientes híbridos con agentes remotos y en sitio, dependiendo de las necesidades de la operación
- 05 Herramientas de analítica e indicadores de gestión centralizados y en tiempo real de todas las interacciones realizadas a través de la plataforma de contact center
- 06 Herramientas bajo código de programación e intuitivas para diseñar y personalizar flujos, permitiendo automatizar la operación
- 07 Formularios y plantillas predefinidas para atención al cliente, gestión de cobros, ventas y marketing
- 08 Integración de sistemas o servicios web que se utilizan en la actualidad a la plataforma de contact center a través de API
- 09 Automatización de interacciones con los clientes a través de inteligencia artificial, desplegando bots personalizables y amigables
- 10 Gestión de atención al cliente vía whatsapp, distribuyendo los mensajes a los agentes adecuados y creando flujos de atención integrados a la estrategia global de contact center

## Diagrama de Soluciones



## Casos de Éxito



Se implementó una solución de contact center para atención a usuarios a nivel nacional. Los contribuyentes tienen varios canales para obtener información incluyendo: un IVR transaccional que obtiene datos automáticamente de un repositorio digital; agentes inbound para interacción personalizada; chat a través de página web institucional; agentes virtuales outbound con inteligencia artificial y tecnología text-to-speech; además de un encuestador automático.



Se implementó dos instancias de contact center bajo una misma plataforma convergente. En la primera, un IVR transaccional informa sobre averías en el servicio; da a conocer valores de pago a través de tecnología text-to-speech y permite la interacción de clientes con agentes inbound. La segunda, a través de un help desk empresarial, gestiona de manera centralizada tickets de soporte técnico a empleados de las 26 localidades de la EEQ. El desarrollo de una interfaz gráfica, integrada al código fuente del IVR, es el éxito de la notificación de averías al público en general.



Se implementó un contact center para atención y agendamiento de citas. La interconexión con CRM permite acceder al histórico de servicios mecánicos siendo ésta la clave de la atención personalizada. La plataforma se basa en módulos integrales de software libre.



Se implementó una solución de omnicanalidad para requerimientos de distribuidores de Pronaca, la plataforma cuenta con flujos de procesos y creación de tickets de servicio para brindar una atención personalizada y eficaz. Cuenta con funcionalidades de auto-servicio integradas al ERP mediante web services. Se desarrollaron dashboards de analítica e indicadores de gestión.

Alcancemos juntos el siguiente nivel de la Transformación Digital

