

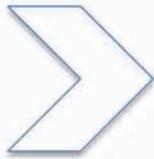


Sistema de Atención al Cliente

PRESENCIALES – TELEFÓNICAS - VIDEOCONFERENCIAS

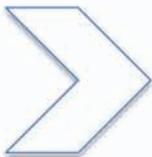
Comunicación

Herramienta Atención al cliente



Se pueden realizar **gestiones comerciales o post-ventas** en una empresa, donde está demostrado que la visualización de los interlocutores, incrementa el porcentaje de éxito en dichas ventas. Dicha atención puede realizarse mediante videoconferencia, pero también existe la posibilidad de habilitar la atención telefónica o presencial por cita previa o inmediata.

El sistema de comunicación de Atención Al Cliente está basado en el Proactive Customer Center, herramienta la cual, te permite pedir citas, previas o inmediatas con la empresa mediante una página web o una APP móvil que se desarrolla para dicho servicio o sacando un ticket en la misma oficina, mediante un hardware que la administración deberá de comprar a otro proveedor.



El cliente es quien inicia el proceso de solicitud de información, bien sea comercial o de otro tipo. También el cliente es quien seleccionará la forma en la que quiere ser atendido, videoconferencia o teléfono, y a la hora que quiere que se ponga la empresa en contacto con él. El incremento de la satisfacción del cliente es muy elevado con este innovador proceso..

Comunicación

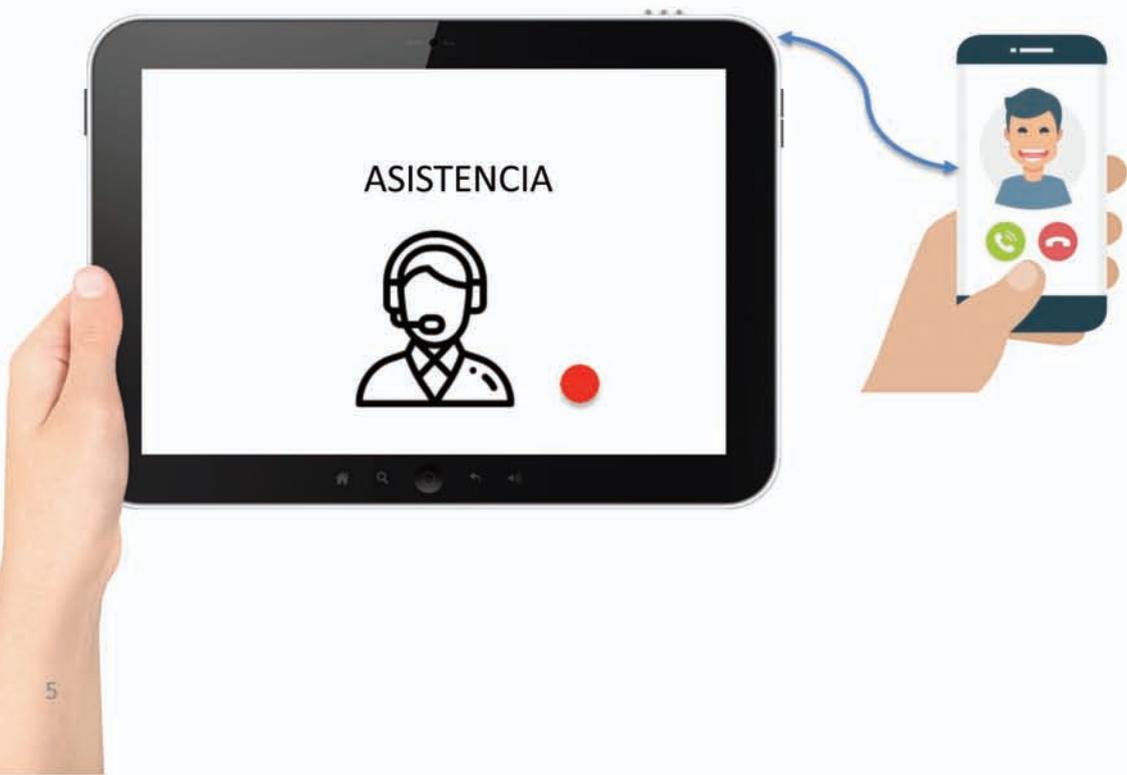
Herramienta Atención al cliente



Para la **empresa** también es ventajosa la herramienta, puesto que **puede planificar y optimizar la atención que se da al cliente**, mediante un potente **Big Data** que refleja el número de citas, hora de atención, duración de la atención y valoración por parte de los clientes por la atención atendida.



Adicionalmente, tiene un **módulo de incidencias** donde el **cliente podrá escribir quejas, preguntas o sugerencias para que la empresa le conteste en un plazo de tiempo razonable**. Estas incidencias tienen la misma trazabilidad para poder ser medidas por la compañía.



Casos de Uso

Herramienta Atención al cliente



Puntos de información a través de Tablet o kiosko, tocando la pantalla, el cliente puede solicitar información a un call center centralizado o a personal de tienda con movilidad.



Puntos de gestión en oficinas distribuidas o distribuidores autorizados, donde se seleccione el tipo de atención que se quiere dar presencial y que tipo de atención se hace remota para evitar colas y saturación de la oficina.



Instalación de puntos de información en otros en instalaciones municipales o de otros clientes para poder ofrecer un servicio de información a los clientes.



Atención por videoconferencia integrada dentro de la página web de la compañía, ampliando las posibilidades actuales de correo, chat o teléfono, con la atención por videoconferencia.

Diferencias

Herramienta Atención al cliente

Las soluciones que presenta el mercado no dejan de ser una solución de comunicación vía teléfono, con uno o varios números de teléfono a los que llamar. Hay soluciones de gestión de citas previas (gestión de colas)

Nuestra solución integra ambas citas, presencial y telefónica, dentro de la misma aplicación, y además incluye dos modalidades más, como son la atención por videoconferencia y la gestión de incidencias.

- **Se integra en una sola APP del cliente.**
- **Atención por aplicación móvil desarrollada por el cliente o integrada en APP existente.**
- **Control sobre toda la gestión y el servicio de cada departamento de la compañía de manera separada.**
- **Datos propios de la empresa, aunque la gestión de los datos se realice por un tercero.**



Características

Herramienta Atención al cliente



WebRTC

El sistema de atención al cliente es un sistema basado en el protocolo WebRTC, por lo que hace que la comunicación sea ágil, sencilla y accesible desde cualquier dispositivo de los que disponemos habitualmente los ciudadanos.

La interacción entre los clientes y el sistema, se realiza a través de notificaciones emergentes **(notificaciones Push)**, por lo que el cliente no tendrá que estar pendiente de sus citas o de estar entrando en su aplicación para informarse, sino que será la propia aplicación, la que le notificará cuando haya ocurrido algo en su gestión, es decir, cuando haya una información por parte de la compañía o cuando haya algún cambio en su cita solicitada (que le vayan a atender ya, o que se pueda cancelar por algún motivo).

Requerimientos

Herramienta Atención al cliente



Los requerimientos que necesita el sistema son sencillos ya que no se necesitan infraestructuras al ser una solución Software as a Service (Pago por servicio) que reside en la nube.

Los requisitos que debe tener la empresa por cada agente, serían:

Un PC con conexión a internet (mínimo 2 MBps), con cámara, altavoz y micrófono.

Sistema operativo Windows

Navegadores: Google Chrome o Mozilla Firefox.

La atención se puede realizar también desde terminales móviles (teléfonos o tablets) con sistema operativo Android o IOS.

Para las citas presenciales pueden realizar la adquisición de tótems, o tablets y pantallas para la petición y visualización de citas presenciales.

Para los clientes los requisitos serían:

Terminal móvil Android o IOS, con conexión e Datos (4G o WIFI).

Para el tema de reservas de citas, se podrá realizar desde la Web Corporativa siempre que la empresa así lo desee y se podrá conectar desde un PC con conexión a internet para poder realizarlo.

También se podrá atender la comunicación por el ordenador, para lo que se necesitaría cámara, altavoz y micrófono.

Métricas

Herramienta Atención al cliente

Acceso a todo tipo de métricas totalmente configurables:

- Llamadas atendidas o no
- Por quien fueron atendidas
- Duración de la llamada
- Saltos
- Etc.

