



Omni channel customer experience.

OmniCX

Es una solución para la gestión de atención al cliente a través de canales digitales como las redes sociales Facebook, Twitter, WhatsApp, e-Mail y Chat.

A través de una única plataforma las empresas pueden habilitar nuevas alternativas de contacto de acuerdo al perfil de cada cliente y así brindar una experiencia de atención unificada.

Cada vez más compañías reconocen la demanda de canales de contacto alternativos por parte de sus clientes.

Tal es el caso de las redes sociales, que han sumado usuarios a su comunidad en forma exponencial en los últimos años, convirtiéndose en una herramienta de comunicación esencial para las empresas.

La Solución

OmniCX nace como una solución para las empresas que requieran habilitar nuevos canales de contacto con sus clientes aplicando los estándares de atención más importantes del mercado. Incorpora indicadores de desempeño (KPI) que permiten realizar el seguimiento de las campañas y conocer la productividad de la operación.

Su motor de enrutamiento inteligente (ICR) permite asignar cada interacción con el operador adecuado interpretando indicadores propios del centro de contactos o bien del perfil de cada usuario.

Beneficios

- » Nuevos canales de contacto con los clientes.
- » Gestión de atención unificada en canales digitales.
- » Disminución de interacciones a través de la lógica de casos.
- » Gestión automática de interacciones, reducción de tiempo de operación de los agentes.
- » Indicadores de productividad de la operación.
- » Atención proactiva mediante herramientas de búsqueda en redes sociales.
- » La solución se ajusta a las necesidades de cada cliente.

Redes Sociales

La plataforma se integra con las de las redes sociales Twitter® y Facebook®. A través de la administración del sistema se vinculan las fan page de Facebook y las cuentas de Twitter que OmniCX deberá monitorear para gestionar las interacciones con los clientes. La integración contempla todas las posibilidades de interacción con los usuarios, desde los mensajes o menciones públicas hasta el intercambio de información mediante la mensajería privada.

Al ser una solución concebida desde la lógica de las redes sociales permite explotar sus atributos nativos como la evaluación de la influencia de un usuario en las redes para determinar el comportamiento del sistema ante la recepción de una interacción.

Monitoreo en la nube

Además de monitorear las menciones directas a la marca o producto, OmniCX habilita mecanismos para brindar una atención proactiva dentro de las redes sociales.

Esto se logra gracias a su motor de monitoreo en la nube. Buscando un contenido específico en base a algún patrón se pueden monitorear conversaciones que no estén directamente relacionadas con la marca, el servicio o el producto.

Estas interacciones pueden ser analizadas y gestionadas por los agentes del centro de contactos y así ofrecer una experiencia de atención totalmente innovadora.

Canal de Chat

La plataforma permite habilitar salones de Chat para la comunicación con sus clientes. Se pueden crear tantos salones como motivos de contacto existan para la comunicación con los clientes.

Las sesiones de chat que inicien los clientes son derivadas a las distintas colas para la atención por un agente especializado. Para el inicio de la sesión se le solicita al cliente que ingrese información como su nombre o motivo de la consulta, que pueden ser utilizados para tomar decisiones de ruteo en forma previa a la comunicación con el agente. Un vez que el mismo está disponible para gestionar el chat, se habilita la comunicación con el cliente.

Funcionalidades destacadas:

- » Segmentación de chats por motivos de contacto.
- » Indicadores de actividad visuales y sonoros.
- » Mensajes configurables de bienvenida y cola de espera.
- » Clasificación de calidad de atención del agente.
- » Respuestas predefinidas para el agente.
- » Intercambio de archivos adjuntos.



Canal de Mail

La funcionalidad de vincular las cuentas de e-mail de las empresas en OmniCX permite optimizar el proceso de atención mediante la distribución eficiente de los mensajes de correo electrónico, su seguimiento y la medición de los tiempos operativos.

Funcionalidades destacadas:

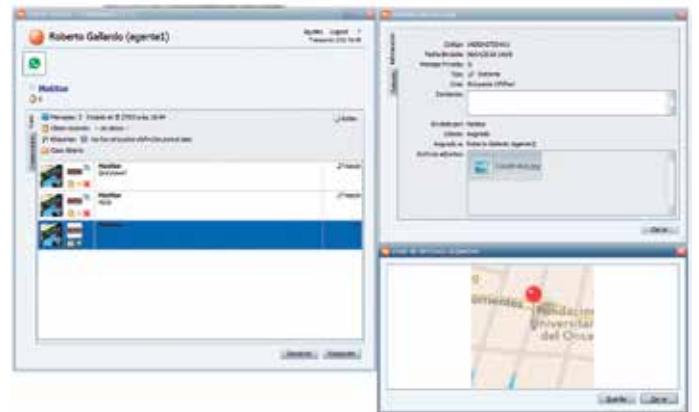
- » Integración con cuentas de mail a través de IMAP o POP3
- » Acceso al historial de contactos de un usuario.
- » Responder / Reenviar / Derivar un correo.
- » Utilizar plantillas de respuestas predefinidas para las respuestas.
- » Adjuntar y visualizar archivos.

WhatsApp®

OmniCX incorpora el uso de mensajeros móviles a su plataforma como parte del camino hacia la evolución en la atención al cliente en canales digitales.

Considerando WhatsApp® como la plataforma de contacto preferida por el mercado, se habilita la facilidad de intercambiar mensajes de texto, archivos de audio, imágenes, videos y la localización del usuario.

A través de un número de contacto celular, los clientes cuentan con una nueva vía de comunicación con el centro de contacto. Cada uno de los mensajes recibidos se derivan a una cola de atención para el tratamiento por parte de un agente calificado.



Gestión de Campañas

La solución segmenta la atención al cliente en campañas, asignando las interacciones de los distintos canales de contacto de acuerdo a los motivos de contacto.

La gestión de ruteo inteligente de contactos (ICR) permite establecer reglas de ruteo en base a indicadores para asignar cada interacción al agente adecuado.

Por ejemplo, la posibilidad de priorizar las interacciones de los usuarios que tengan más influencia en las redes, de manera de tomar un mensaje a tiempo teniendo en cuenta su poder de propagación.

A través de los reportes se ofrecen KPIs para realizar el seguimiento de la operación de cada campaña.

Cada campaña define patrones que van a determinar el comportamiento de la gestión ofreciendo así una experiencia real de atención al cliente.



Gestión automática

El tratamiento de la gestión mediante campañas habilita la definición de filtros que automatizan la gestión evaluando, al momento de la recepción de una nueva interacción, condiciones inherentes a cada mensaje o a indicadores de estado del centro de contactos.

Es factible determinar acciones automáticas en base al contenido de un mensaje, al perfil del usuario o a su influencia en la red.

Motivos de Contacto

Dentro de cada campaña se define el conjunto de etiquetas que permiten clasificar las interacciones de los clientes para comprender cuáles son los motivos de contacto más frecuentes. Tanto en forma histórica como en tiempo real los supervisores pueden realizar el seguimiento de los motivos de contacto de los clientes. Las etiquetas se clasifican en categorías para hacer más sencilla su interpretación y utilización.

Perfiles de cliente

La solución crea Perfiles de Clientes para agrupar las distintas cuentas de contacto (en redes sociales y/o correo electrónico) que representan a un mismo cliente generando así un perfil único. De esta manera los agentes y supervisores podrán consultar el historial de un cliente a través de todas sus cuentas de contacto. La posibilidad de unificar las cuentas en un único perfil permite agrupar las interacciones de un mismo cliente.

Agrupamiento de mensajes

La solución detecta automáticamente mensajes de un mismo perfil de usuario en cola y los agrupa en un único mensaje para asignar la conversación completa a un único agente.

Esto evita la propagación de interacciones de un mismo usuario dentro del centro de contacto.

Es una práctica muy habitual por parte de los usuarios el envío masivo de e-mails o interacciones por los distintos canales en las redes sociales para obtener una respuesta rápida. La utilización de perfil de usuario y la función de agrupamiento minimiza el spam dentro del centro de contactos.

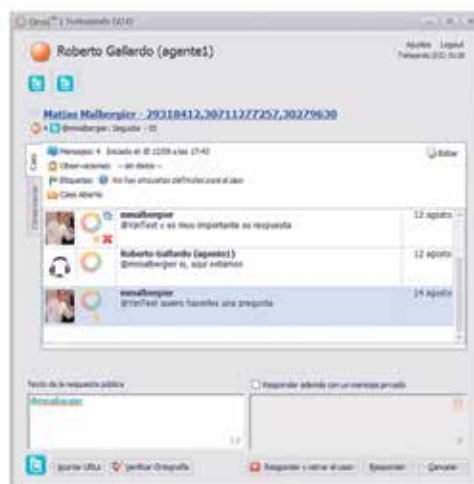
Cientes VIP

En redes sociales resulta fundamental considerar el nivel de influencia de un usuario para medir el impacto del comentario en el resto de la comunidad.

OmniCX permite administrar listas VIP para dar tratamiento especial a los usuarios considerados influyentes o formadores de opinión. El Supervisor puede definir el comportamiento que va a tomar el sistema cuando se reciba una interacción de alguno de estos usuarios. Se puede dar prioridad diferencial en la cola de atención, enviar un mensaje automático informando acerca de la pronta solución o bien enviar alertas a los supervisores.

Conversación con el Agente

Mantiene el concepto de conversación a lo largo de toda la gestión entre el cliente y agente mediante la gestión de casos. El sistema asignará cada nueva interacción de un cliente al último agente que lo atendió. Esto permite agilizar la atención en el centro de contactos y mantener una relación más personal con los clientes.



Gestión del Agente

Los agentes cuentan con una herramienta de gestión desde la cual pueden visualizar, responder y clasificar las interacciones de los clientes de las campañas a las que están asignados.

Pueden controlar los estados de disponibilidad ICR y llevar un seguimiento de su gestión diaria mediante los reportes de productividad. En el panel de conversación se despliega el contexto del caso en curso donde se puede analizar la conversación completa además del historial de contacto del cliente, reuniendo en una única herramienta toda la información que el agente requiere para completar la gestión.

La aplicación es integrable con aplicaciones de terceras partes para realizar un screenpop.

Estados de disponibilidad

Desde la herramienta los agentes pueden indicar sus estados de disponibilidad de acuerdo a los estados definidos previamente por el administrador del sistema.



Información del Cliente

Por cada interacción brinda al agente la información de contexto del mensaje con el perfil del usuario. Por ejemplo, si es un usuario de Twitter el sistema informa la cantidad de seguidores, nivel de influencia, si es seguidor de la cuenta, etc. Adicionalmente puede consultar el historial de contacto del cliente.

Múltiples Contactos

Los agentes tienen la posibilidad de gestionar más de una interacción al mismo tiempo y de distintos canales de contacto. Los administradores del sistema definen de acuerdo al perfil de cada agente, la cantidad máxima de interacciones por canal de servicio que pueden gestionar en forma simultánea.

Respuesta predefinidas

Para agilizar los tiempos de gestión y ofrecer herramientas de coaching para los usuarios menos experimentados el sistema ofrece la posibilidad de crear respuestas predefinidas por canal de servicio. Estas respuestas se habilitan para que el agente las pueda utilizar como respuesta directa o como base para generar sus propias respuestas.

A su vez las respuestas se pueden asociar a los distintos motivos de contacto para sugerir al agente la respuesta indicada para cada caso.

Reportes en Tiempo Real

Ofrecen una visión del estado actual de las campañas y agentes del centro de contactos.

El reporte de campañas permite analizar la cantidad de mensajes en cola, el tiempo de espera del mensaje más antiguo y el contenido de cada uno.

El supervisor puede tomar acciones sobre los mensajes en cola como: mover a otra cola, descartar, asignar a un agente, marcar como importante, etc.

El supervisor puede monitorear el contenido de los mensajes que están gestionando los agentes.

Monitoreo de pantallas

Los supervisores pueden realizar el seguimiento de la actividad de los agentes a través de la visualización en tiempo real del escritorio de la PC del agente.

Reportes históricos

Los reportes históricos ofrecen indicadores de gestión con métricas de campañas, agentes y canales de servicio. Las métricas que proporciona el sistema están basadas en los estándares de la norma COPC®.

Nube de Palabras

El reporte en tiempo real de colas ofrece una nube de palabras que explota el contenido y destaca las frases o palabras más utilizadas de los mensajes en cola.

Esta herramienta funciona como termómetro ofreciendo al supervisor una vista de los temas más consultados del momento, permitiendo tomar acciones correctivas ante situaciones de crisis.



Reportes Detallados

El sistema proporciona una interfaz de búsqueda de mensajes que permite consultar, en base a filtros, el detalle de cada mensaje que fue gestionado por la plataforma.

Permite conocer el más mínimo detalle de cada mensaje, su contenido, los tiempos de gestión, el log de transición de estados, agentes asignados, respuestas asociadas, etc.

Toda la información de los reportes se puede exportar para su tratamiento en otra plataforma de reportes.