



El módulo **GO!** integrado en forma nativa a la plataforma Approach, gestiona la interacción con sus clientes bajo un enfoque holístico, dando continuidad y fluidez de principio a fin al diálogo surgido de las diferentes interacciones ocurridas, independientemente del canal de contacto en el que se hayan producido o de los colaboradores que las hayan gestionado; generando una experiencia unificada, continua y consistente.

GO! optimiza la productividad de la operación mediante una única aplicación que genera y consolida los formularios que permiten personalizar y contextualizar la atención a clientes, desplegando conversaciones dinámicamente guionadas (*Dynamic Conversation Script*) en la estación de trabajo de los colaboradores, bajo una interfaz de usuario intuitiva y amigable.

Go! Gestión Omnicanal

Los colaboradores tendrán una perspectiva homogénea de los clientes dentro de un flujo de trabajo organizado que realiza el seguimiento de toda la gestión a través del tiempo en los distintos canales de atención, permitiendo conocer la experiencia vivida por el cliente mediante la generación e implementación de encuestas ad-hoc.

Gracias a su biblioteca, los colaboradores disponen de documentos para consultar o adjuntar durante el proceso de atención. Asimismo, ésta permite a los administradores crear, transformar o reutilizar los formularios y scripts para su aplicación en las distintas campañas.

Diseño de formularios

Mediante esta poderosa herramienta se generan formularios con funcionalidades de consulta, captura, validación y consistencia de campos y registros de los mismos. Su flexibilidad, facilidad de uso y aprendizaje, permiten responder en tiempo y forma a la vertiginosa dinámica de los centros de contacto; desarrollando aplicaciones de negocio tales como: telemarketing, ventas, gestión de solicitudes y muchas más. Al no existir limitaciones de cantidad en la generación de formularios ni de campos, **GO!** permite combinar menús y objetos comúnmente presentes en éstos, como checkbox, radio, select, áreas de desplazamiento, combos desplegables y el resto de opciones que enriquecen los datos de operaciones en curso.

The screenshot shows the GO! form builder interface. On the left, there is a sidebar with various form elements: 'Texto Fijo', 'Input', 'Radio', 'Checkbox', and 'Select'. The main area displays a 'Presentación' form with the following fields: a dropdown for 'Presentación', a text input for 'Escucho hablar alguna vez sobre nuestra empresa?', a dropdown for 'Tiene algún electrodoméstico nuestro en su casa?', a dropdown for 'Si la respuesta es afirmativa. Cuantos tiene?', a text input for 'Añade un nuevo elemento aquí.', a dropdown for 'Si', and a radio button group for 'Si la respuesta es afirmativa. Cuantos tiene?' with options 1, 2, 3, and 4 o mas. A 'Preview' button is located at the top right.

Por tratarse de una herramienta nativa de la plataforma Approach, ésta puede explotar todas las funcionalidades y servicios de la plataforma. Permite administrar campañas entrantes y/o salientes, explotando tanto la multicanalidad que ofrece Approach como su vinculación al IVR/IMR (*), desplegando automáticamente en el puesto de trabajo toda la información de contexto necesaria para optimizar la gestión del operador. Mediante su facilidad de administración de agendas y calendarios, los colaboradores de atención al cliente podrán programar y/o concertar acciones a futuro a cursar por cualquiera de los múltiples canales de Approach.

* IVR: Interactive Voice Response.
IMR: Interactive Message Response.

Los agentes pueden acceder en todo momento al historial pormenorizado de la interacciones con el cliente en los diferentes canales de atención; también a las grabaciones de conversaciones, correos cursados, diálogos de chat establecidos con el cliente, atendiendo y respondiendo los requerimientos del cliente a través de todos y cada uno de los canales disponibles con independencia de quién lo haya atendido previamente.

Es factible la implementación de procesos de consulta y actualización datos en forma local y/o remota en sistemas de terceras partes ya sea a través del intercambio de mensajería, web services, acceso a base de datos, y otras facilidades.

Dynamic Conversation Script

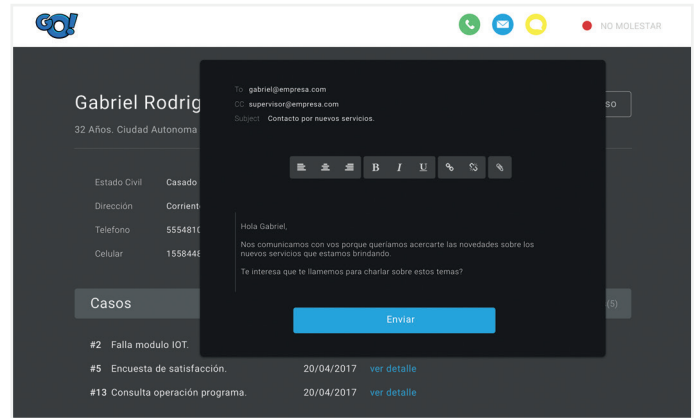
GO! permite generar guiones de conversación dinámicos sensibles al desarrollo del diálogo entre el colaborador y el cliente. El uso de esta herramienta minimiza el tiempo de entrenamiento y optimiza los niveles de productividad y calidad de la gestión de los colaboradores, facilitándole a éstos la información necesaria mediante una guía secuencial en los diferentes canales de atención.

The screenshot shows the GO! interface for a customer named Gabriel Rodriguez. The top right shows a timer at 01:00 and a 'NO MOLESTAR' indicator. The customer profile includes: 'Abrió nuevo caso', '32 Años, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Buenos Aires', 'Estado Civil: Casado', 'Empresa: Empresa SRL', 'Dirección: Corrientes 2500', 'Email: gabriel@empresa.com', 'Telefono: 55548100', 'Otro', 'Celular: 1558448100'. Below the profile is a 'Casos' table with 5 rows: '#2 Falla modulo IOT.', '#5 Encuesta de satisfacción.', '#13 Consulta operación programa.', and two more rows. Below the cases is a 'Historial' section with 3 rows: 'Caso #2', 'Caso #5', and 'Caso #13'. The main area displays a 'Presentación' form with the same fields as the first screenshot, but with a 'Enviar' button at the bottom right.

Gestión de casos y solicitudes

Con esta aplicación los colaboradores de atención a clientes gestionan la creación, seguimiento y cierre de solicitudes que se originan por consultas, requerimientos y reclamos de los clientes. Todas las solicitudes, sean estas cursadas vía llamadas telefónicas, correos electrónicos y/o chats se registran como casos. **GO!** permite que los agentes de atención al cliente reciban, procesen y respondan a las solicitudes de los clientes.

De esta manera los equipos de atención a clientes pueden contar con las herramientas para optimizar su gestión, registrando los casos dentro de un flujo de trabajo organizado, facilitándole al colaborador de atención al cliente el conocimiento del estado del caso desde su inicio hasta su cierre, teniendo acceso automáticamente a la información relevante sobre ese cliente y el caso asociado, independientemente de los canales por los que se hayan contactado y del colaborador que lo haya atendido en las distintas instancias.



Encuestas

GO! cuenta con una herramienta para generar dinámicamente encuestas. El administrador las publicará en las estaciones de trabajo de los colaboradores para su gestión y serán cursadas automáticamente mediante los múltiples canales de contacto que administra la plataforma Approach, pudiendo gestionarse las mismas en tiempo real o diferido.

Funcionalidades

- Área de trabajo común para la gestión omnicanal.
- Gestión de contactos unificada para todos los canales.
- Etiquetado de conversaciones.
- Historial de interacciones en todos los canales.
- Gestión integral de solicitudes y casos en los distintos canales.
- Ruteo por habilidades/canal.
- Generador de formularios de aplicaciones para colaboradores.
- Desarrollo de guiones dinámicos.
- Encuestas guionadas para colaboradores.
- Manejo de cola unificada de interacciones.
- Integración nativa con Approach Contact Center.

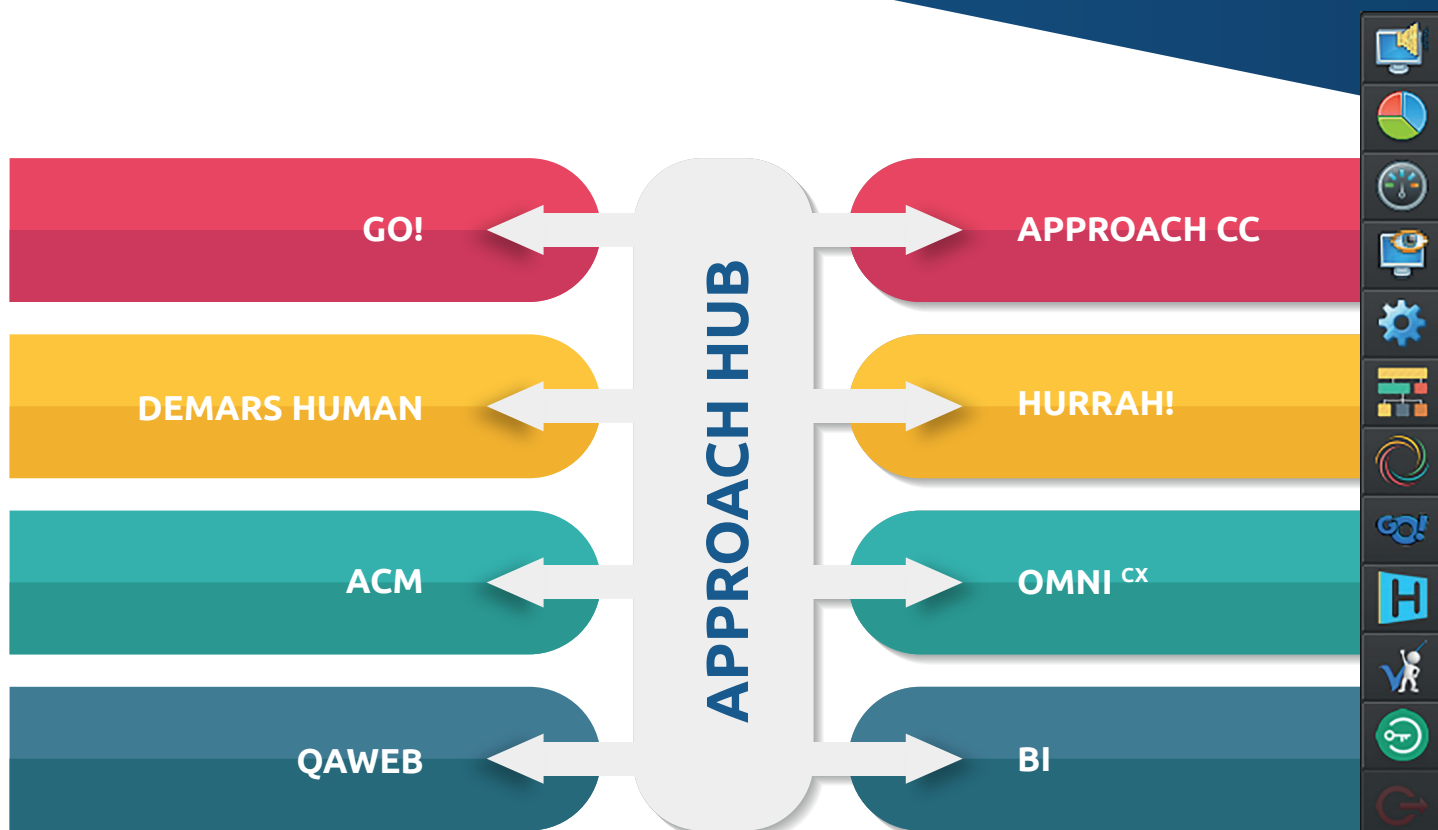
Ventajas

- Autonomía en el desarrollo de aplicaciones.
- Continuidad del diálogo a través de los diferentes canales.
- Incrementa la productividad y calidad en la gestión del colaborador.
- Reducción de costos de desarrollo de campañas.
- Disminución en los tiempos de capacitación a colaboradores.
- Operación, supervisión y administración desde una única plataforma.
- Reducción de tiempos de implementación. Minimiza la factibilidad de error humano.
- Mejora la experiencia del cliente por la optimización de los tiempos y la calidad de atención.
- El cliente otorga mayor valoración a la marca, sustentado en la coherencia informativa a través de todos los canales de interacción.

APPROACH HUB

Es la nueva herramienta desarrollada por TecnoVoz que permite concentrar, integrar y distribuir, las diferentes aplicaciones relacionadas a la gestión de la experiencia del cliente.

Approach HUB aprovisiona de manera rápida e integrada los servicios y aplicaciones de nuestra plataforma omnicanal.



- Reduce los costos de operación en base a la disminución de la complejidad y los tiempos de operaciones de intercambio.
- Minimiza las interrupciones imprevistas.

- Integra y agiliza los procesos de registración.
- Optimiza los procesos de auditoría y normalización.