



Todos los Canales Digitales en una única plataforma de SaaS



Yoizen,

Alianza clave de Avaya en Latinoamérica

Expertos en Redes Sociales

Pioneros en **WhatsApp Business**

La Atención Digital Hoy

Las nuevas generaciones de usuarios:

- Demandan atención en sus medios de contacto de preferencia
- Valorán experiencias personalizadas
- Exigen ser escuchados

La **automatización** en medios con crecimiento exponencial es fundamental, pero no a cualquier costo

Los medios digitales evolucionan día a día. Los procesos y tecnologías deben ser **flexibles** a los cambios

La **omnicanalidad** nos desafía a conocer al cliente 360°



Todos los Canales. Una solución

Social Media Contact Center, 100% en la nube

A Social

- Plataforma Omnicanal ACD
- Proceso de ruteo inteligente
- Proceso de atención optimizado
- Reportes en tiempo real
- Histórico de conversaciones

A Survey

- Evaluación de la opinión
- Diseño de encuestas de satisfacción
- Envío automático
- Gestión de atención previa

A Flow

- Automatización
- Interfaz sencilla y dinámica
- Derivación a un especialista en caso de necesidad

Una misma experiencia en todos los canales

¿Cómo es la experiencia Social Media Contact Center (SMCC)?

Canales Digitales

App chat

Web Chat

Social

Survey

Flow

PLAY

- Resuelve el proceso de atención en todos los canales digitales.
- Es integrable con cualquier sistema de gestión, para ofrecer una experiencia única.
- ASurvey permite conocer la opinión de los clientes sobre la experiencia de atención.
- AFlow crea experiencias de autogestión para automatizar procesos sin intervención humana y sin generar frustración.
- Standalone o integrado con Call Center Elite vía Avaya Workspaces
- Integrable con Avaya WFM y grabación de pantalla, Text Analytics