



Presence Video Interactions

Integra la video-atención como un canal más en tu estrategia de contact center omnicanal

La introducción del video, como un canal más de comunicación en el Contact Center, mejora la colaboración entre los clientes y los agentes de los servicios de atención. Permite un entendimiento más natural y fluido entre las personas, haciéndolo más parecido al trato que se obtiene cuando somos atendidos presencialmente. De ahí que el uso del video y de las aplicaciones audiovisuales tenga sentido para satisfacer las expectativas a la hora de recibir un servicio más cercano y personalizado.

Evolucionando al ritmo de la transformación digital

La solución Presence Video Interactions responde a una tendencia tecnológica en la que las aplicaciones de video juegan un papel destacado, como es en el entorno de Internet, las redes sociales o los servicios de comunicaciones avanzadas.

Comunicación en tiempo real a solo un click de distancia

Para realizar y procesar el contenido audiovisual, los flujos de audio, video y datos sobre Internet, únicamente es necesario un navegador web (Mozilla Firefox, Google Chrome y Opera), ya que la conexión es gestionada por el protocolo WebRTC, soportado de forma nativa por los navegadores más utilizados actualmente.

Funcionalidades

- Aprovecha las mismas estrategias de enrutamiento inteligente basado en reglas de negocio y distribución ACD utilizadas para llamadas telefónicas convencionales.
- Los agentes usan el mismo dispositivo telefónico (físico o softphone) en el que reciben las llamadas telefónicas convencionales, evitando el uso de doble terminal y facilitando a los agentes concentrarse en el servicio en lugar de en gestionar varias aplicaciones.
- Integra el canal de video-llamadas como un servicio adicional para los agentes, combinado e integrado con la gestión de interacciones en canales existentes como llamadas regulares, e-mails, Web chats, etc. Esto incluye una aplicación única de agente, supervisión, reporting y estadísticas de servicios habilitados con este nuevo tipo de interacción.

Beneficios

- Atención cara a cara altamente personalizada. Similar a una atención presencial, pero a un coste menor y con mayor productividad de tus agentes.
- Identificación del cliente inmediata y fiable, bien a través de las credenciales ingresadas en el sitio web desde el que solicita la video-llamada, como a través de la propia comunicación de vídeo
- Comunicación en contexto: Junto con la solicitud de video-llamada que inicia el cliente en el sitio web, pueden adjuntarse variables de sesión tales como las credenciales facilitadas en el sitio web, campos de un formulario o página/sección concreta de la web en la que se sitúa el cliente en la solicitud.
- Mínimo esfuerzo para el cliente para, en el contexto de una navegación web, contactar y resolver dudas en tiempo real con un agente del Contact Center, aumentando el ratio de conversión y disminuyendo ventas frustradas por no disponer de esta capacidades.
- Rápida y sencilla implementación sobre un sistema Presence Suite existente integrado con la gestión de otros canales de interacción
- Herramienta de agente como aplicación Web, para simplificar la gestión de cada interacción, coordinar la atención en múltiples servicios y canales (blending) y hacer que su trabajo sea más ágil y productivo

Contáctanos y descubre cómo Enghouse Interactive puede transformar el Contact Center en una función esencial dentro de su organización

Enghouse Interactive (www.enghouseinteractive.es) ofrece la tecnología y la experiencia para maximizar el valor de cada interacción con el cliente. La compañía desarrolla una amplia cartera de soluciones de gestión de interacciones con clientes. Las principales tecnologías incluyen contact centers, consola de atendimento, marcador predictivo para llamadas salientes, gestión del conocimiento, IVR y soluciones de grabación de llamadas compatibles con cualquier entorno de telefonía, en modelo de compra, alquiler o en la nube. Enghouse Interactive tiene miles de clientes en todo el mundo, soportados por una red global de partners y más de 800 personas dedicadas a las operaciones internacionales de la compañía.

Más información en www.enghouseinteractive.es

