

# yoizen

creamos experiencias digitales



*La estrategia de atención  
se reinventó.*



✕  
*Una experiencia  
superadora*

*en la interacción  
con clientes.*



*Mediante soluciones flexibles*



*hechas por expertos.*



**Un producto para cada necesidad  
en la atención al cliente**



— — —  
Solicita tu demo a  
[info@yoizen.com](mailto:info@yoizen.com)

ES UNA PLATAFORMA QUE PERMITE LA GESTIÓN DE TODO  
EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN CANALES  
DIGITALES POTENCIANDO EXPERIENCIA DEL USUARIO.

**Automatización** de  
consultas frecuentes

**Monitoreo** en distintos  
canales digitales

**Gestión** desde una  
única interfaz

**Optimización** de  
tiempos de atención

**Unificación** de  
canales digitales

**Métricas** de monitoreo,  
análisis y corrección



## Más Funcionalidades

### **SOLUCIÓN EN LA NUBE O ONPREMISE**

Se ofrece 100% hosteado o implementado *in house*.

### **GESTIÓN DE CASOS**

Genera en forma automática una gestión o ticket cada vez que un cliente se contacta con el centro de atención, conformando así la conversación.

### **RUTEO INTELIGENTE (ACD)**

Se establecen reglas que permiten una óptima distribución de las interacciones a los agentes adecuados con múltiples posibilidades de segmentación.

### **AUTOMATIZACIÓN DEL SERVICIO**

Permite configurar reglas de negocio en forma dinámica para establecer acciones automáticas ante situaciones particulares para respuestas ante consultas frecuentes, detectar situaciones de crisis o bien optimizar el proceso de atención.

### **VISTA 360° DEL USUARIO**

Perfiles de usuarios unificados que permiten obtener la trazabilidad completa sobre el historial en los diferentes canales digitales.

### **MOTIVOS DE CONTACTO**

Se pueden definir etiquetas para clasificar las gestiones de los clientes y descubrir los motivos de consultas frecuentes.

### **LISTAS VIP**

Mide el nivel de influencia y su rol como formadores de opinión de los distintos usuarios en las redes sociales para darles un tratamiento especial.

### **RESPUESTAS PREDEFINIDAS**

Agiliza los tiempos de gestión e incrementando su eficiencia ofreciendo respuestas genéricas para consultas frecuentes.

### **GESTIÓN UNIFICADA**

Todas las gestiones, sin importar el canal de origen, se resuelven desde una única interfaz

### **CHAT INTERNO**

Los usuarios del sistema pueden conversar a través del chat para solicitar asistente y facilitar el trabajo remoto.

### **NUBE DE PALABRAS**

Con las palabras o frases más utilizadas en los mensajes en cola, funciona como un termómetro de situación para los supervisores.

### **REPORTES**

Indicadores claves que se pueden consultar en tiempo real o en forma histórica para el análisis y toma de decisiones del centro de atención.

### **ALERTAS**

Detección de situaciones de crisis en forma temprana para notificar eventos que requieran la intervención inmediata de un supervisor.

### **MÓDULO DE INTEGRACIONES**

Facilita la comunicación con múltiples plataformas de gestión, incluyendo sistemas CRMs. Factor clave en la productividad del proceso de atención.



# yFLOW

## Asistente Interactivo para canales digitales

Es innovación para potenciar ventas,  
reducir costos operativos y mejorar  
la experiencia de los clientes.



Un asistente interactivo automatizado que durante las  
24 horas se adapta a la estrategia de cada cliente.



### CONFIGURABLE

El diseñador de diálogos proporciona una herramienta gráfica que permite configurar el comportamiento del asistente.

---



### INTEGRACIONES

Se acopla a los sistemas de negocio de los clientes para brindar una solución integral. Se puede integrar con los backends y también con otros productos de Yoizen, como ySocial.

---



### CANALES

Aplica para todos los que cuentan con mensajería privada.

---



Siempre que el asistente no pueda responder la consulta del usuario, la conversación puede ser derivada a un operador para ofrecer atención humana.

**Todo en una misma plataforma para brindar una experiencia de atención única.**



## LA ENCUESTA

**El formulario es configurable y el administrador define el listado y orden de las preguntas con sus valores de respuestas posibles:**

*Cada respuesta tiene un peso específico que permite obtener una clasificación general de la encuesta. De esta manera, a través de los reportes, **se podrá obtener una tendencia rápida y clara acerca de la satisfacción.***



## EL ENVÍO

**El envío de la invitación a participar de la encuesta se realiza a través del mismo canal de contacto donde se resolvió la gestión de atención.**

Una vez que el usuario presiona sobre el link, se presenta el formulario web de la encuesta, con el mensaje de bienvenida.

Esta encuesta se adapta al tamaño de la pantalla del dispositivo para habilitar el uso en cada device.



## LAS MÉTRICAS

**Se trata de saber más para hacer mejor con indicadores claros que permitan seguir optimizando el trabajo.**

A través de los reportes históricos, se muestra el detalle de todas las encuestas enviadas y/o completadas por los usuarios. Asociado a cada gestión, se incluye la trazabilidad con el resultado de la encuesta para comprender los resultados de la clasificación, analizando la conversación previa que generó el envío de la encuesta.



SOLICITÁ TU DEMO A  
[info@yoizen.com](mailto:info@yoizen.com)

5199-2010 / [www.yoizen.com](http://www.yoizen.com)