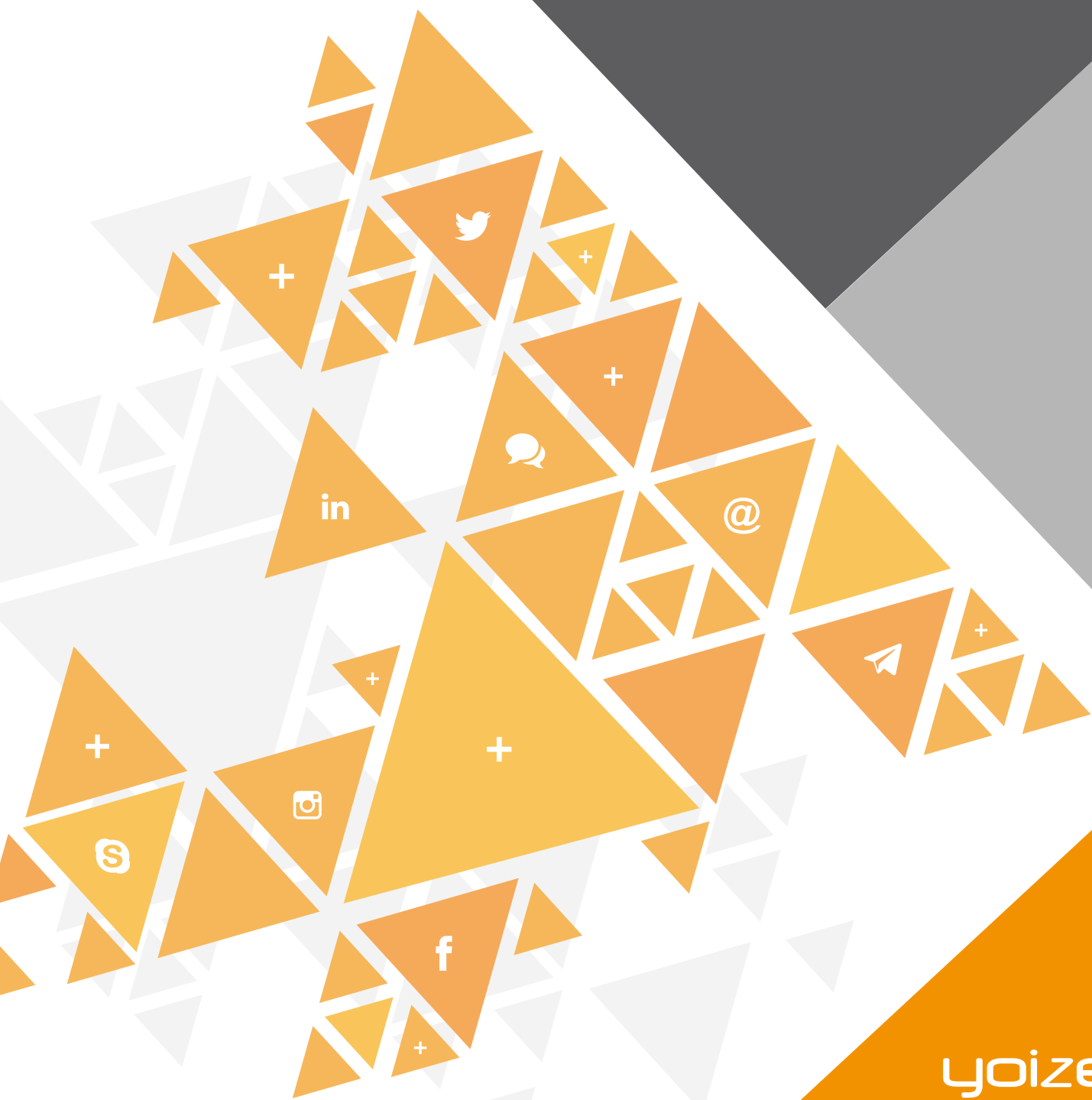




# Social +

*La solución integral para la atención digital al cliente.*



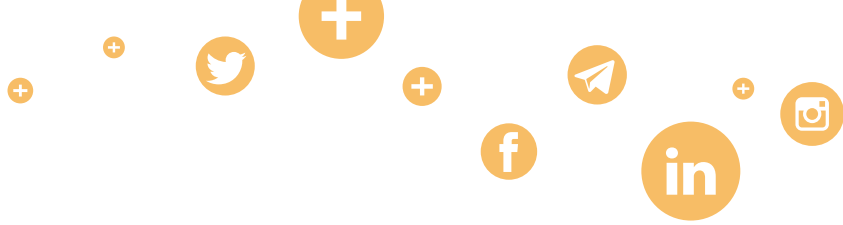
# Social+

*La solución integral para la atención digital al cliente.*

En un contexto donde los modos de comunicarse evolucionan rápidamente, los usuarios marcan su preferencia por los canales digitales y las compañías deben mantenerse a la vanguardia, nace Social+. Una herramienta desarrollada íntegramente por Yoizen.

Su función es **resolver el proceso completo de atención al cliente a través de canales digitales**, ofreciendo una experiencia positiva e innovadora para los usuarios mediante una **gestión unificada, automatizada, medible y eficiente**.





## ¿Qué es Social+?

Es una plataforma que permite la gestión de todo el proceso de atención al cliente en canales digitales potenciando experiencia del usuario. Con Social+, las empresas pueden:

- + Gestionar **múltiples cuentas de medios digitales habilitando distintos canales de contacto** en función de las preferencias de sus clientes y,
- + Brindar una **atención unificada** mejorando la **productividad y eficiencia** de su servicio.

## ¿Qué beneficios ofrece?

La estructura y funcionamiento de Social+ ofrece múltiples beneficios. A través de su uso, las empresas logran:

- ✓ Ofrecer atención al cliente en canales digitales potenciando la experiencia del usuario.
- ✓ Brindar una atención unificada y eficiente ya que el cliente percibe que sus requerimientos son atendidos siempre, independientemente del canal de contacto.
- ✓ Interactuar con los usuarios donde ellos realmente están.
- ✓ Automatizar la gestión de consultas frecuentes reduciendo tiempos de operación.
- ✓ Optimizar los procesos y tiempos de trabajo mediante el uso de una única herramienta.
- ✓ Reducir costos aumentando la productividad de la gestión de atención.
- ✓ Medir el nivel de satisfacción del cliente en relación al servicio prestado.



## ¿Cómo lo logra?

La clave de Social+ reside en la combinación de procesos que potencian la gestión:

### MONITOREO + AUTOMATIZACIÓN + GESTIÓN + MÉTRICAS + ENCUESTAS

#### 1/ Monitoreo:

Social+ vigila las novedades en los distintos canales digitales, obteniendo las interacciones que generan los usuarios en tiempo real. Esto permite a los agentes brindar una atención ágil y eficiente y, a los supervisores, poder prever o actuar ante eventuales situaciones de crisis.

#### 2/ Automatización:

El crecimiento exponencial del volumen de interacciones que se generan en canales digitales, con especial impacto en las redes sociales, requieren de herramientas que permitan automatizar consultas frecuentes, detectar usuarios influyentes, situaciones de crisis o contenido no relevante. El análisis automático que ofrece Social+ para cada una de las interacciones habilita la gestión automática de respuestas y la segmentación eficiente, teniendo en cuenta el motivo de contacto y el historial de cada cliente.

En función de esto, Social+ posibilita la definición y reconocimiento de patrones de comportamiento en base a distintos indicadores que pueden estar relacionados con: el contenido del mensaje, los perfiles de los usuarios u otros datos propios del centro de atención permitiendo así, por ejemplo, la selección y derivación de las consultas a los agentes adecuados o la implementación de acciones de respuesta automática.

#### 3/ Gestión:

El operador seleccionado interactúa con el usuario atendiendo sus requerimientos desde una única interfaz contando con información previa sobre el contexto del mensaje recibido y del perfil del cliente e historial de contacto.

Asimismo, cada operador puede visualizar, responder y clasificar las interacciones de las campañas a las que fueron asignados, controlar sus estados de disponibilidad y llevar un auto-seguimiento de su gestión mediante reportes de productividad.

#### 4/ Métricas:

Su aplicación permite generar reportes estadísticos; material de suma relevancia para el funcionamiento del centro de atención, ya que posibilita el monitoreo de las operaciones en tiempo real, su análisis de su productividad y la corrección de deficiencias; que se traduce en la optimización de procesos y el incremento de la productividad.

#### 5/ Encuestas:

Social+ proporciona un módulo de encuestas que permite definir la apariencia, preguntas y condiciones del envío de acuerdo a la gestión realizada, con el objeto de medir el nivel de satisfacción del cliente en relación a la atención recibida.

## ¿Cuáles son sus funcionalidades?

Social+ no sólo cuenta con múltiples funcionalidades, sino que además es una plataforma flexible que ofrece la posibilidad de ajustar o modificar prestaciones en función de las necesidades de cada cliente. Entre sus funcionalidades principales, es posible destacar:



**Canales digitales:** Social+ permite la vinculación de distintos canales digitales:



### **1 REDES SOCIALES** (Facebook, Twitter, Instagram):

La plataforma procesa cada una de las interacciones generadas en los perfiles oficiales de la empresa en cada una de las redes sociales vinculadas. Ya sean comentarios públicos, privados o resultantes de búsquedas proactivas, el sistema procesa cada mensaje aplicando las reglas de negocio definidas para cada canal.

### **2 MENSAJERÍA MÓVIL** (Telegram, Skype):

La utilización de plataformas de mensajería de consumo masivo habilitan la posibilidad de implementar un servicio de atención al cliente totalmente innovador. Mediante su interfaz de interacción dinámica, multimedia y automatizada es posible brindar un servicio de preatención que oriente al usuario a la resolución efectiva de su consulta. El circuito se completa con la derivación de la gestión a los operadores para una atención humana.

### **3 SMS:**

Ideal para la automatización de servicios para el usuario más general, Social+ se integra con múltiples prestadores del servicio SMS para habilitar el envío y recepción de mensajes.

**4 MAIL:** A través del procesamiento de casillas de correo o formularios de contacto web, el sistema procesa en forma automática y manual cada uno de los mails entrantes de los clientes, ofreciendo las mismas capacidades que los editores de correo más reconocidos del mercado.

**5 CHAT:** Social+ proporciona un componente de chat liviano, integrable a cualquier sitio web y con la posibilidad de parametrizar su apariencia y comportamiento, para adoptar los lineamientos del centro de atención. Asimismo, habilita el posible intercambio de archivos dentro de la conversación, ofrece información de actividad, clasificación de la calidad de atención y permite monitorear la actividad de cada conversación en vivo, interviniendo de ser preciso.



**Gestión de Casos:** Considerando que, en medios digitales la resolución de un problema difícilmente se resuelva en la primera interacción, Social+ genera en forma automática una gestión (Caso) cada vez que un cliente se contacta con el centro de atención. Cada Caso es conformado por la conversación con ese cliente y la clasificación del motivo de contacto que determinará una gestión, pudiendo obtener métricas que proporcionen indicadores acerca de la operación.



**Conversación con un mismo agente:** El sistema genera casos en función del tema de conversación con el usuario y, a través de ello, reserva luego cada nueva interacción de ese cliente al último agente que lo atendió.



**Agrupamiento de mensajes:** Social+ permite detectar automáticamente mensajes de un mismo perfil de usuario y los agrupa en una única interacción, independientemente de la cantidad y el canal de contacto, asignando la conversación completa a un único agente.



**Ruteo inteligente (ACD):** Se establecen reglas de ruteo en función de distintos indicadores que permiten una mejor logística de distribución de los mensajes a los agentes adecuados. Las posibilidades de segmentación son múltiples y varían conforme los distintos canales: por usuarios, por motivos de contacto, por tipo de publicación, etc. Entonces, por ejemplo, ofrece la posibilidad de priorizar las interacciones de los usuarios más influyentes en las redes conteniendo un posible conflicto.



#### **Motivos de contacto:**

El sistema permite definir etiquetas para clasificar y agrupar las interacciones de los clientes y descubrir motivos de consultas frecuentes.



**Chat interno:** A través de su uso, los agentes pueden solicitar asistencia a un supervisor de forma privada o su participación dentro del chat con el cliente de modo activo o pasivo.



#### **Automatización del servicio de atención:**

Se habilitan distintos filtros relacionados con condiciones inherentes al mensaje, remitente o al estado del centro de atención al momento de la recepción del contacto que ayudan a determinar las mejores acciones para garantizar un servicio eficiente.

Así, por ejemplo, es posible que se detecten palabras clave en el contenido de un mensaje, para el que el administrador del sistema creó respuestas predefinidas, y al cumplirse ese patrón, el sistema conteste automáticamente utilizándolas y reduciendo el tiempo de gestión.



**Listas VIP:** Esta funcionalidad está directamente relacionada con el nivel de influencia de los distintos usuarios en las redes sociales y su rol como formadores de opinión. Ante este tipo de usuarios resulta fundamental poder medir el impacto de sus comentarios en el resto de la comunidad por lo que, Social+ permite generar y administrar listas de este tipo de usuarios y dar a éstos un tratamiento especial.



**Respuestas predefinidas:** Con el fin de agilizar los tiempos de gestión, incrementar la eficiencia de los agentes y ofrecer herramientas de coaching a los usuarios menos experimentados, el sistema ofrece la posibilidad de crear respuestas predefinidas por cada canal de servicio. Así los distintos agentes podrán utilizar estas respuestas como base para generar las propias en un tiempo reducido.



**Alertas:** Social+ cuenta con un sistema de alertas tempranas para notificar eventos que requieran la acción inmediata de un supervisor. Esto resulta una herramienta fundamental para el manejo de la comunicación y atención al cliente en ambientes sumamente sensibles como las redes sociales.



**Nube de palabras:** Social+ permite generar una nube con las palabras o frases más utilizadas en los mensajes en cola, funcionando como un termómetro de situación para los supervisores y posibilitando la implementación de determinadas acciones ante eventuales situaciones de crisis.





**Módulo de integraciones:** Tras la búsqueda constante de mejoras prácticas en la gestión omnicanal, Social+ habilita la parametrización sencilla de integraciones para lograr la vinculación de información con otros sistemas de gestión.



**Unificación de perfiles de usuario:** Con el fin de brindar una experiencia superadora al usuario, la plataforma permite generar un único perfil unificando cuentas de diferentes canales digitales obteniendo así la trazabilidad completa sobre el historial de cada usuario y conociendo su recorrido a través del centro de atención (*customer journey map*).



**Reportes:** Social+ permite la generación de reportes que posibilitan el análisis y toma de decisiones. En tiempo real, que ofrecen una visión del estado actual del centro de atención para analizar variables tales como cantidad de mensajes en cola, actividad de los operadores, análisis de contenidos; históricos, que proporcionan indicadores de gestión y productividad para medir la eficiencia de la operación y, detallados, que posibilitan la búsqueda de casos mediante la aplicación de filtros para consultar cada conversación específica conociendo detalladamente el resultado de cada interacción.



**Social+** es mucho más que una solución integral para la gestión de atención al cliente en canales digitales.

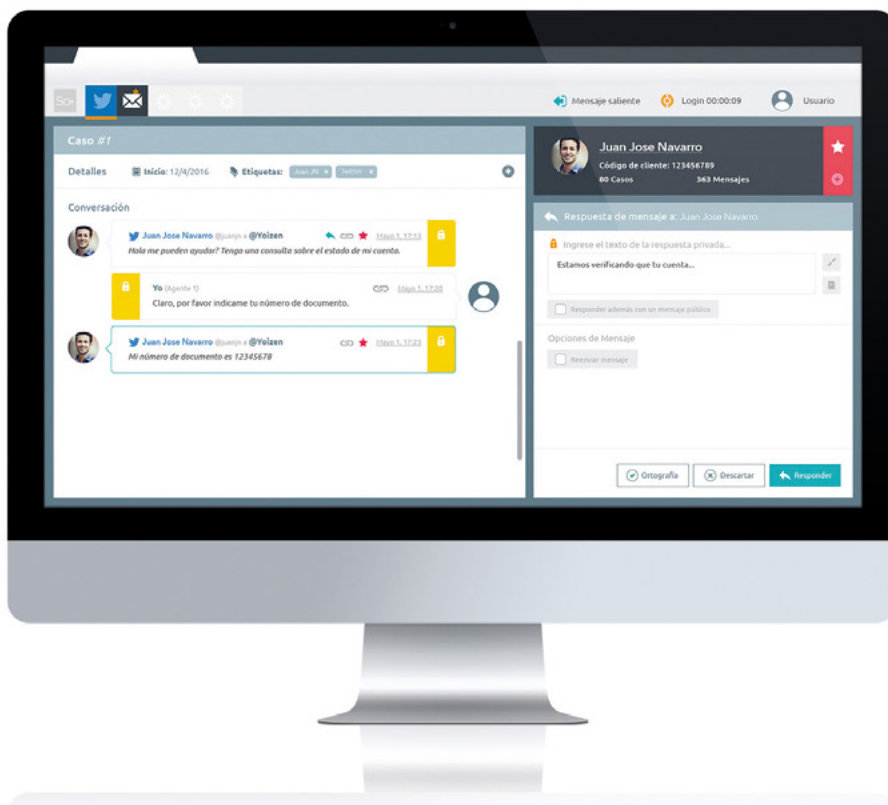
Es una herramienta flexible y en constante evolución para adaptarse a los cambios comunicacionales de los usuarios mediante una gestión unificada, automatizada, medible y eficiente.



Quienes estamos a cargo del desarrollo de Social+, trabajamos asiduamente para que nuestros clientes estén siempre en real conexión con sus usuarios garantizándoles la prestación de un servicio óptimo que sume valor.

--

Social+ es un producto creado por Yoizen, desde donde trabajamos para que tu empresa esté siempre a la vanguardia de las nuevas tecnologías. Contactanos.



Soluciones de Omnicanalidad | Analytics | Software a medida | Project Management

**yoizen**

**Soluciones innovadoras  
de tecnología para empresas**

[www.yoizen.com](http://www.yoizen.com)

info@yoizen.com / +54 11 5199-2010