

Multichannel

Alcance y descripción del servicio

La plataforma Multichannel es una novedosa solución que facilita la comunicación , tanto con los clientes como con los propios empleados . Es un servicio basado 100% en la Web , por lo que el acceso es simple y no requiere instalación previa.

Nuestra solución permite que múltiples operadores puedan atender a los clientes desde diferentes medios (WebChat , Facebook , WhtasApp , etc .). Además , cada uno de ellos puede mantener múltiples conversaciones a la vez.

Descripción general

Multichannel es una plataforma de atención, inspirada en la modalidad de call-center, que permite recibir mensajes mediante múltiples medios que se vinculan a la plataforma. Es un servicio diseñado para integrar la atención de clientes través de WhatsApp , Facebook y WebChat. La plataforma provee un módulo de configuración que permite autogestionar las diferentes utilidades del sistema, desde el registro de nuevos medios de contacto , hasta la configuración de la cola de atención con diferentes opciones a personalizar según la necesidad.

- ⊕ La plataforma permite configurar tres perfiles de usuario con distintas funcionalidades: Administrador, Supervisor y Agente.
- ⊕ Los mensajes que reciba la plataforma se organizan en una cola de mensajes.
- ⊕ El Administrador podrá definir tipificaciones para organizar las conversaciones, asociar datos a cada contacto o conversación, etc.
- ⊕ WhatsApp Contact Center se puede integrar al sistema de atención al cliente que ya se tenga implementado.



Beneficios

Nuestra plataforma Multichannel presenta beneficios importantes en comparación a otras opciones similares:

- ⊕ No se necesita instalar ningún software en la PC de los agentes, sólo se requiere tener conexión a internet.
- ⊕ Los agentes pueden estar conectados al mismo tiempo y atender varios mensajes en simultáneo.
- ⊕ Permite tipificar las conversaciones según categorías asignadas por el Administrador.
- ⊕ Permite enviar y recibir archivos adjuntos.
- ⊕ Todas las conversaciones quedan registradas en un historial, y se puede utilizar esa información para generar reportes.

WhatsApp es una de las aplicaciones más difundidas en todo el mundo. En Argentina fue descargada por el 97% de usuarios de Smartphone, por este motivo es una plataforma ideal para facilitar el acercamiento del cliente a la empresa.

Recomendaciones

Multichannel es una herramienta efectiva, ágil y accesible; sin embargo, para que funcione de forma óptima se deben tener en cuenta ciertas recomendaciones.

- ⊕ **La plataforma está diseñada para recibir mensajes, no iniciar conversaciones:** Sólo se pueden enviar mensajes a personas que se hayan contactado previamente.
- ⊕ **Se deben respetar las regulaciones acerca del SPAM:** La empresa debe comprometerse a obedecer la legislación vigente. Si se detecta uso abusivo o indebido, las plataformas pueden suspender o bloquear el servicio.
- ⊕ **Multichannel no soporta audio:** Durante las conversaciones no podrán enviarse mensajes de audio o realizar llamadas.

Contacto

info@sondeos.com.ar
San Martín 551 3° Piso - CABA
+54 [11] 5258.1500
www.sondeos.com.ar

