

Plataforma Papyrus

Solución para Centros de Atención al Cliente

Omnicanal – Un paso más para evitar la dispersión de los Canales de Comunicación



Cada Interacción Cuenta

La solución omnicanal que propone Papyrus Software permite la unificación de las comunicaciones, los puntos de contacto, eventos, datos y procesos, y facilita el uso de canales, así como la optimización de la experiencia del cliente.

- Servicio al cliente por escrito y/o telefónicamente desde una única plataforma
- Fiabilidad en la gestión del punto de entrega y visión de la respuesta en tiempo real
- Integración con múltiples sistemas que están involucrados en la prestación de servicios
- Interfaz de usuario intuitiva con vista de 360° del cliente sin CAMBIO entre sistemas
- Proceso sencillo compatible con IA / Rápida Incorporación de nuevos agentes
- Transparencia - trazabilidad, monitorización SLA, informes

Las soluciones tecnológicas para Centros de Atención y Servicio al Cliente deben superar la dispersión de los canales – webs corporativas, emails, dispositivos móviles, redes sociales, chats, etc. – y hacer accesible la información de los clientes para empleados y sistemas, aumentando así la eficiencia y consistencia de la experiencia del cliente.

ENRUTAMIENTO

Automatización de la Captura multicanal con reconocimiento compatible con IA y asignación configurada con reglas para empleados, sistemas y procesos lo que ayuda al departamento de Servicio al Cliente a entender rápida y fiablemente las peticiones, asignándolas a quien corresponda en “tiempo real/ a tiempo” y así poder enviar la respuesta adecuada.

Puede usar varios factores a la hora de tomar la decisión del enrutamiento y decidir qué modelos de rutas y qué combinaciones deben usarse – enrutado según el Agente, según las Colas, por Preferencias, por nivel de Servicio, por Contactos, etc. El sistema se conecta a su sistema telefónico y las rutas trabajan según prioridades, habilidades, disponibilidad, etc.

El objetivo es lograr resolución en tiempo, encontrando el mejor agente para el problema del cliente y asignar a los colaboradores de la mejor manera posible para ofrecer un servicio excelente, reduciendo costes.

UN ÚNICO PUESTO

Trabajar en contacto con el cliente exige conocimiento y eficiencia – por eso el sistema ayuda ofreciendo el historial completo de contactos y acceso a los datos del cliente, documentos y canales en una única interfaz. Los agentes trabajan de forma intuitiva con una vista 360° y pueden aceptar peticiones directamente de canales síncronos (teléfono, video llamadas) y de asíncronos (email, cartas, etc.) desde un único puesto. Las interacciones del cliente desde el front-end están conectadas con el back office, y todas ellas desde todos los canales – email, teléfono, fax, website, chat, SoM, etc. – están disponibles al vuelo. La interfaz de usuario puede adaptarse a las necesidades específicas del agente y dispone de funcionalidades como recordatorios, plantillas, e integración con chat, web, wikis, blog y redes sociales para intercambio de información y colaboración activa en el tema que se trata con el cliente.

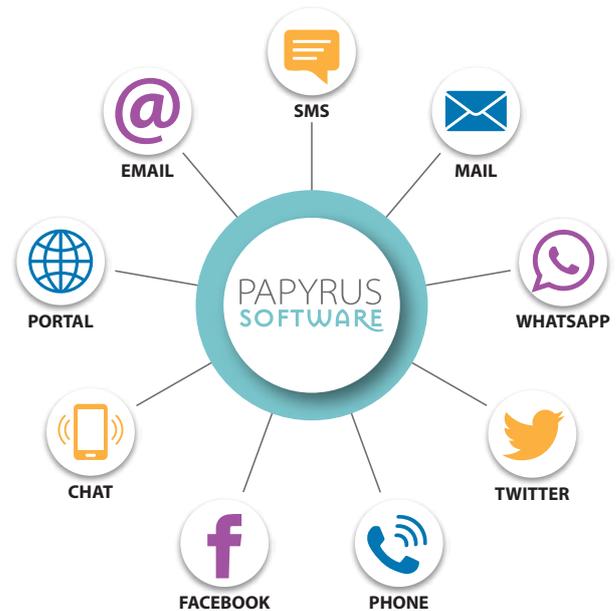
Tanto los servicios a clientes que requieran comunicación escrita como telefónica se gestionan en una única interfaz intuitiva sin necesidad de “cambio” entre sistemas o canales, con la consiguiente celeridad en el proceso, aumentando el éxito de las ratios del primer contacto (FTFR) y reduciendo los costes por cada atención a una petición.

INCORPORACIÓN RÁPIDA DE NUEVOS AGENTES

Cada petición de un cliente está asociada a un caso que debe seguir todas las interacciones que se produzcan con él, y capturar la información en todos los procesos de esa petición durante el plazo que indique la regla o reglas de negocio al que está asociada. Papyrus utiliza su tecnología integrando BPM & Adaptive Case Management (ACM) con la automatización basada en IA para casos individuales en los que aplique la misma respuesta.

Los procesos se adaptan a la cultura y modo de trabajar del negocio y permiten diseñar, monitorizar y optimizar los procesos conforme a sus KPIs. Las peticiones se pueden asignar, procesar y enviar automáticamente mientras el asistente puede guiar a los agentes en el uso de procesos generales o específicos. La tecnología ‘User Trained Agent’ (UTA), compatible con AI, ofrece ayuda en los procesos de toma de decisiones sugiriendo acciones que se han mostrado como la mejor opción en situaciones similares.

Esto aumenta la eficiencia de la prestación del servicio y facilita la rápida incorporación de nuevos colaboradores.



CUMPLIMIENTO Y GARANTÍA DE CALIDAD

El sistema ofrece una monitorización exhaustiva. La prestación del servicio es monitorizada en tiempo real y puede ser revisada en un par de clics, mostrando todos los indicadores relevantes para el negocio en cifras representadas en gráficos, diagramas o columnas. Según la aplicación de criterios, una petición puede ser reenviada automáticamente, el supervisor recibe la notificación y se escala el procedimiento. El supervisor dispone de una vista completa del estado del proceso y del equipo responsable del servicio en cualquier momento, y puede intervenir si fuera necesario.

FACILIDAD DE INTEGRACIÓN

La integración con todos los sistemas que requiere la prestación del servicio, como CRM, Gestión del conocimiento, de Contenidos, Archivo, etc. se realiza parametrizando, no es necesario código. La integración con Cisco y otros sistemas telefónicos permite aceptar una llamada o iniciar llamadas con un clic directamente en el puesto. Se integran también Email, chat y otros canales, como portales, y dotan a la solución de una vista detallada de las interacciones e información transaccional de procesos y casos abiertos con el cliente, comunicaciones de entrada y salida, orientación para las conversaciones y accesos a las bases de datos.

