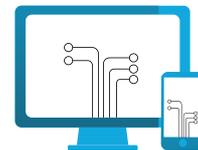


Interaction Center Digital & Social Media

IC Digital & Social Media es una plataforma que permite integrar todos los canales digitales en un único sistema de información a fin de gestionarlos de manera eficiente.

Interaction
Digital & Social Media



Ofrece un único punto de entrada para monitorear la actividad relevante en redes sociales; centralizar la gestión de las interacciones de una empresa con la comunidad y analizar la información obtenida, generando métricas y reportes configurables especializados en centros de contacto.

Contamos con 7 años de experiencia probada en el mercado de atención al cliente en canales digitales y más de 20 años de atención en Centros de Contacto, lo que nos ha permitido alcanzar una robustez en la plataforma que nos permite asegurar el tratamiento del 100% de las interacciones.

La plataforma está preparada para escalar tanto vertical como horizontalmente, duplicando o más los valores anteriormente mencionados.

El componente central de IC Digital & Social Media es un enrutador de interacciones **ACD** (Automatic Contact Distributor) completamente configurable. Soporta multiskill, multichannel, conversación con el mismo agente, colas por usuario y ejecución de reglas de pre-ruteo, entre otras características.

Incluye los siguientes canales digitales

 **Web Chat**

 **Web Forms**

 **Email bidireccionales Configuración simple y soporte a clientes 24/7**

 **SMS bidireccionales Escalabilidad a medida que crece tu negocio**

 **Administración de líneas empresariales verificadas de WhatsApp (requiere contratación de línea)**

Así como las siguientes Redes Sociales

 **Messenger**

 **Facebook**

 **Twitter**

 **Instagram**

 **Youtube**

 **Mercadolibre**

 **Linkedin**

IC Digital & Social Media cuenta con una estructura sólida de administración de interacciones multichannel, con lo que permite a las organizaciones atender cualquier canal de comunicación digital en una sola consola de Agentes y a nivel Supervisión y Administración incluye poderosas herramientas de inteligencia para poder establecer automatización, priorización y escalamiento de interacciones. Cuenta con dashboards de monitoreo en tiempo real y múltiples reportes que permiten medir el tráfico, la operación, la productividad y la satisfacción de los clientes.





Interaction Center Digital & Social Media

Cuenta con Bots multicanal trabaja en conjunto con su equipo de atención. Es inteligente y responde sólo si alcanza el grado de certeza deseado en la comprensión del mensaje. El grado de certeza mejora en el tiempo gracias a Machine Learning. Cuando no logra comprender el mensaje, deriva automáticamente al agente correspondiente.

Ahorro de costos y más productividad

Reduce la cantidad de interacciones respondidas por un humano, automatizando la gestión y ocupándose de procesos repetitivos. Ahorra tiempo de gestión del agente reduciendo el AHT hasta en un 40%. El desempeño del bot se mide con métricas detalladas que permiten optimizarlo y aumentar la productividad de la operación.



Mejora la atención

Garantiza que el cliente reciba respuestas en tiempo y forma cada vez que se comunique. Todo el tiempo.

Es multicanal

Ya sea por redes sociales, live chat o por WhatsApp. el Bot mejora la experiencia de sus clientes en cualquiera de los canales integrados a S1. Procesamiento Natural del Lenguaje



Machine learning

Aprendizaje continuo en base a la retroalimentación. Aprende con el tiempo y aumenta su grado de certeza de entendimiento.

