

PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Plataforma omnicanal de gestión de comunicaciones. Descubre nuevas formas de interactuar con tus clientes, genera confianza y logra un servicio de calidad con PAU



¿Está preparada tu empresa? los datos sugieren que ahora las empresas deben convertir su centros de contacto en **centros de experiencia**.

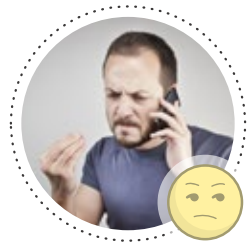


Ahora más que nunca, los **consumidores se dirigen al social media** cuando tienen algún problema.



Gracias a la interacción de las redes sociales y otros canales, puedes **crear fidelidad con tu marca** y convertir a los usuarios en defensores.

71 % De los clientes online espera recibir asistencia a los 5 minutos de contactar con la empresa.



Si no reciben asistencia, el **48%** saldrá de la web.



Si reciben una **buena atención al cliente**, pueden llegar a permanecer un **21% MÁS**.



RECOMENDADO
19% de los clientes que no obtiene respuesta aún recomendaría la empresa.



RECOMENDADO
71% de los clientes que tienen una experiencia positiva de atención en las redes **recomendaría la empresa**.



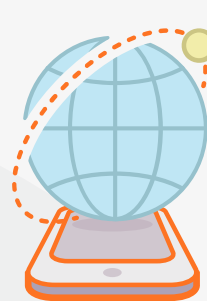
OMNICANALIDAD DE PAU

Permite la recepción de incidencias a través de todos los canales de comunicación y no sólo la trazabilidad de estas incidencias, sino brindar respuesta al cliente por el mismo canal por el que éste contactó a la organización.



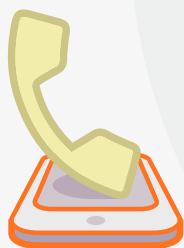
Redes Sociales y Whatsapp

Cuando nuestro Asistente Virtual EVA (Chatbot), no es capaz de responder preguntas complejas, ésta redirige al usuario a PAU automáticamente.



WEB

PAU puede resolver incidencias a través de canales web, como website, correos electrónicos, etc.



Llamadas

PAU permite realizar seguimiento de las llamadas en tiempo real.



App móviles

PAU se integra con aplicaciones móviles que tengan módulo de "contáctanos", brindando respuestas inmediatas.



Experiencia del Usuario con PAU y EVA

Redes Sociales y Whatsapp

Paso 1

Usuario escribe a la empresa por Whatsapp, Facebook, Twitter o Chatweb

Paso 2

EVA le da un menú de opciones al usuario para que escoja el de su preferencia

Soy Eva tu Asistente Virtual, estas son las opciones. ¿Cómo puedo ayudarte?

Paso 4

El usuario resuelve su duda o inquietud y EVA despide al cliente.

Gracias (Nombre) por contactarme, recuerda que estoy a la orden.

Paso 3

El usuario selecciona una de las opciones del menú y EVA responde a la solicitud

Si en este punto EVA no logra entender al cliente, se redirige la conversación a PAU



Paso 4

Llega mensaje del cliente a Centro de Atención para ser atendido por un Operador

Paso 5

El Operador inmediatamente interactúa con el usuario y responde a su consulta. El cliente queda satisfecho

Paso 6

Por último se envía encuesta rápida de satisfacción de servicio y finaliza la conversación.



Nosotros



PAU es una plataforma perteneciente a SILICE, empresa global de consultoría y desarrollo de soluciones tecnológicas, enfocada en proyectos de Transformación Digital. Conoce más sobre nosotros:

Contáctanos



Colombia: (+57) 1 7563328
España: (+34) 924 6720 14 / 924 6657 73
Panamá: (+507) 398 4007 / 302 2801
Perú: (+51) 1 5937 141