

Silice



PAU: PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO DOSSIER 2017



Think Global, Play Local 

INTRODUCCIÓN

Pasos agigantados se están dando en temas de desarrollo tecnológico y atención al consumidor, ya que las sociedades actuales demandan cada vez más y mejores servicios de atención, con tiempos más bajos de resolución, en un ambiente en donde las principales fuentes de información y comunicación sean a través de los canales que los usuarios prefieran.

Actualmente, el internet y la tecnología móvil traen el beneficio de acercar al alcance de la mano tantos servicios como estén disponibles para un mejor aprovechamiento de los recursos. Es por ello, que hoy en día las redes sociales en Internet están tomando más fuerza, ya que se están convirtiendo en un espacio cada vez más común para que los usuarios interactúen con productos, marcas, organizaciones y entidades públicas. Creándose así un nuevo espacio ciudadano que requiere de atención y respuestas eficientes e inmediatas.

El objeto estratégico de impulsar el uso de una plataforma que brinde respuestas a los usuarios a través de cualquier canal, es permitir optimizar la calidad y tiempo de respuesta que se le ofrece a los clientes, garantizando así una mejor y más rápida atención al cliente, lo que supone una mayor satisfacción por parte del usuario con el servicio prestado por la organización.

La Plataforma de Atención al Usuario (PAU) le permite exactamente esto a cualquier organización, ya que la misma permite brindar respuestas a través de la omnicanalidad. Es decir, la organización tendrá la facilidad de poder responderle a sus clientes por los canales que más utilicen sus usuarios, ya sea a través de redes sociales o mensajerías como Whatsapp (con el Asistente Virtual EVA), a través de correo electrónico, aplicaciones móviles, llamadas telefónicas e inclusive Webchats. Cualquier opción es posible, por lo tanto, PAU convertirá a la atención al cliente de la organización en una atención omnicanal y digital, logrando una mayor satisfacción de sus usuarios.

1. PAU: LATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

1.1. DEFINICIÓN

Plataforma omnicanal de gestión de comunicaciones, dedicada al desarrollo y soporte de la gestión de relaciones con clientes, la cual permite:

- Una consulta activa del cliente y usuarios
- Administración y gestión de tareas de los empleados
- Visualización gráfica y reportería de las comunicaciones realizadas
- Atención de llamadas y visualización de las consultas en tiempo real
- Atención del usuario a través de una plataforma omnicanal. Es decir: se brinda atención al cliente a través de cualquier canal de comunicación que el cliente decida usar para contactar con la organización
 - Estos canales pueden ser: Facebook, Twitter, Whatsapp, Correo electrónico, Chat web, mensajes a través de aplicaciones móviles y llamadas telefónicas

OMNICANALIDAD DE PAU:

Es importante destacar que PAU, a diferencia de muchas otras plataformas de Atención al Cliente, es una plataforma que permite la recepción de incidencias a través de diversos canales de comunicación y permite no sólo la trazabilidad de estas incidencias a través de estos canales, sino que permite brindarle respuesta al cliente a través del mismo canal que éste haya contactado a la organización. A continuación, se describen los canales de recepción de incidencias de PAU:

- **NIVEL 2 ASISTENTE VIRTUAL (REDES SOCIALES):** PAU tiene la capacidad de llevar a un personal especializado aquellas consultas realizadas a través de un Asistente Virtual (chatbot) de redes sociales o Whatsapp; que no puedan ser respondidas de forma automática y que requieren obligatoriamente la respuesta de una persona. Sin embargo,

para el cliente/usuario este traspaso de información es totalmente transparente, ya que la comunicación a través de PAU seguirá siendo a través de Facebook o Whatsapp, permitiéndole al cliente una comunicación más sencilla y sin complicación respecto a su consulta.

- **LLAMADAS:** PAU permite al centro de atención al cliente de la organización recibir llamadas de los usuarios y hacerle un seguimiento en tiempo real de las mismas.
- **WEB:** la plataforma PAU también permite la recepción de incidencias a través de todos aquellos canales de comunicación versión web, tales como correo electrónico o chats de las mismas páginas webs de las organizaciones.
- **APP MÓVILES:** en el caso de que alguna organización tenga dentro de su aplicativo móvil una opción de “contáctanos”; dicha opción se puede integrar a PAU y también brindarle respuesta al usuario a través de ese canal.

1.2. OBJETIVOS DE PAU

- Mejorar los servicios prestados a los usuarios, utilizando elementos tecnológicamente más desarrollados, avanzados y sostenibles en el tiempo; para mejorar la calidad de atención al cliente.
- Fomentar el uso de una herramienta omnicanal de acceso ciudadano, vía móvil, web e inclusive telefónica, que aseguren la comunicación continua y directa por parte de la organización hacia sus clientes.

1.3. BENEFICIOS DE PAU

- **OMNICANALIDAD:** Tal como se mencionó anteriormente, uno de los grandes beneficios de PAU es la recepción de incidencias a través de múltiples canales de comunicación, permitiéndole al cliente sentirse más cómodo con la organización, ya que ésta está presente desde cualquier parte.
- **CONTROL TOTAL:** Permite la visualización total de las acciones de los empleados/operarios de la organización. Así como la visualización completa de la ficha del cliente.
- **ATENCIÓN AL USUARIO PERSONALIZADA:** Comunicación bi-direccional entre la organización y el usuario. Además, al tener una visualización completa de la ficha del cliente, el sistema permite priorizar de acuerdo al tipo de cliente, haciendo aún más personalizada la atención en el caso (por ejemplo) de estar atendiendo a un cliente VIP.
- **COMUNICACIÓN TRANSPARENTE CON EL USUARIO:** para el cliente es totalmente transparente si la comunicación o información obtenida, es a través del Asistente Virtual, correo electrónico, página web o PAU, ya que las respuestas siempre serán a través de la misma interfaz que el cliente esté usando.
- **GENERACIÓN DE TICKETS Y ELEVACIÓN DE CONSULTAS:** Permite la creación de tickets y elevar consultas a otros departamentos y además visualizar toda la trazabilidad de la consulta elevada y los tiempos de respuesta y demora de dichas consultas.
- **ESTADÍSTICAS COMPLETAS:** Permite la visualización estadística de todas las consultas realizadas por los clientes y toda la trazabilidad de las conversaciones, tiempos de respuestas, tipos de consultas, etc.
- **TRAZABILIDAD DE CONSULTAS/LLAMADAS/CLIENTES:** Al tener una visualización completa de la ficha del cliente, no sólo permite dar una atención



más personalizada, sino que se observa de forma evidente todas las conversaciones y reclamos/consultas que ese cliente ha presentado, permitiendo así saber con anterioridad el patrón de consultas del usuario; y evitando la duplicidad de solicitudes abiertas por cliente.

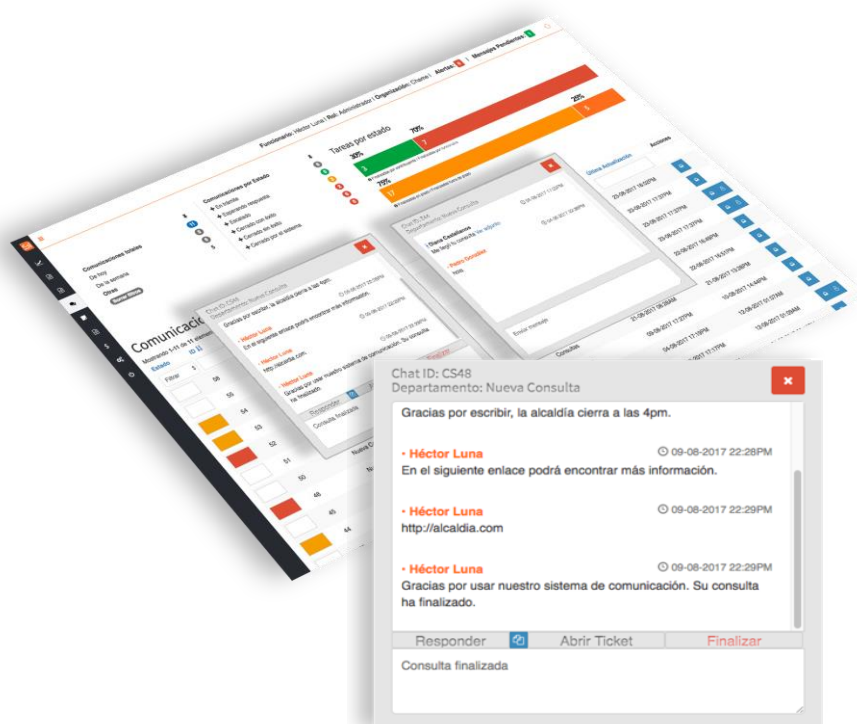
- **RESPUESTAS AUTOMATIZADAS PAU:** El sistema PAU cuenta con un módulo de respuesta automatizadas configurables que pueden ser usadas en las acciones del sistema durante la comunicación con un cliente. Las acciones pueden ser al cierre de un lapso máximo de espera, al cerrar una consulta manualmente o al cambiar de estado una consulta. Cada estado puede tener una respuesta predefinida en sistema que es enviada al cliente de forma automática y cada lapso de espera tiene un tiempo en la configuración del CRM.



1.4. ¿CÓMO SE COMPONE PAU?

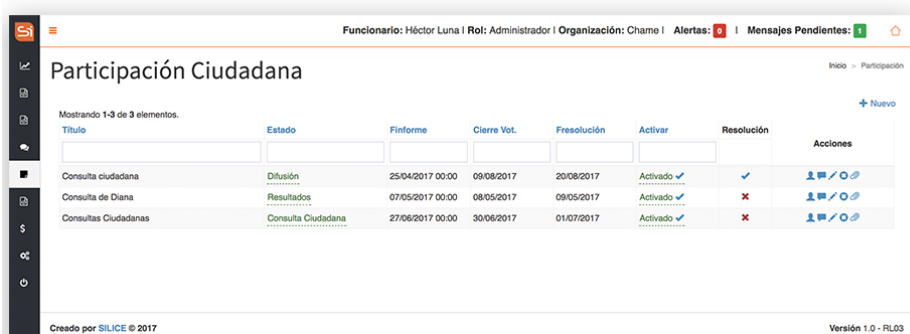
1.4.1. COMUNICACIONES:

Módulo de PAU que permite la apertura de diferentes chats en las que se visualiza la conversación previa con el usuario (ya sea desde el Asistente Virtual de redes sociales y Whatsapp, la aplicación móvil, correo electrónico o chatweb) la ficha del cliente y la consulta que ha sido elevada a PAU. Este módulo permite el envío de documentos al cliente, enlaces, encuestas y la generación de tickets para elevarlo a otro departamento cuando la consulta requiere información adicional. Además, permite la visualización completa de la trazabilidad de toda la conversación con el usuario y de los tiempos de respuesta de cada departamento.



1.4.2. ENCUESTAS:










Módulo que permite a la organización la creación de encuestas de diversa índole y que permite enviarla al usuario de forma proactiva o de forma reactiva, a modo de evaluación del servicio prestado al cliente. Además, estas encuestas permiten la visualización en tiempo real de las respuestas obtenidas y de forma gráfica y sencilla. Del mismo modo, le permite a la organización mantener un diálogo abierto, transparente y regular con sus usuarios, obteniendo así un entendimiento más profundo de las necesidades de los clientes.



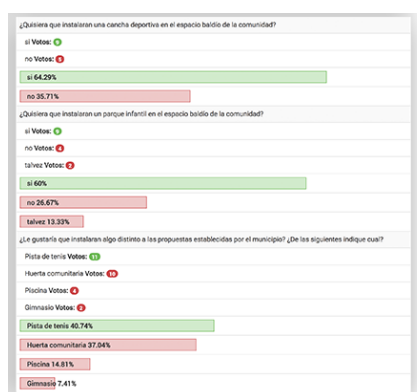
Funcionario: Héctor Luna | Rol: Administrador | Organización: Chame | Alertas: 0 | Mensajes Pendientes: 1

Participación Ciudadana

Mostrando 1-3 de 3 elementos.

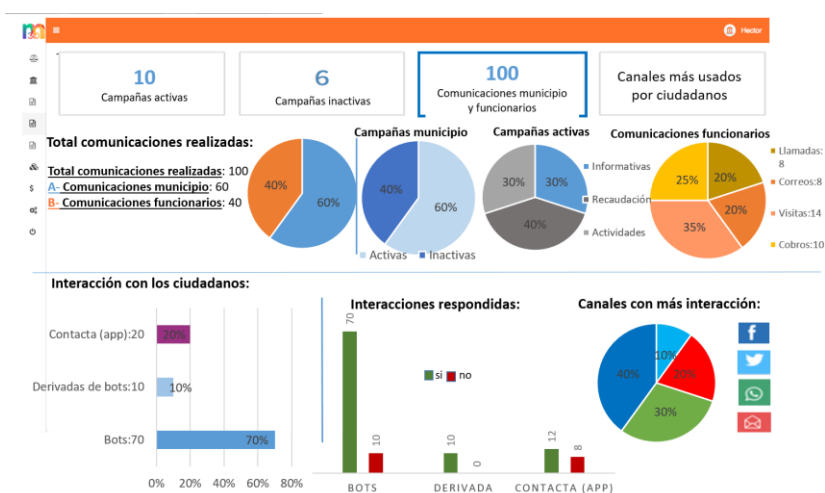
Título	Estado	Finforme	Cierre Vol.	Fresolución	Activar	Resolución	Acciones
Consulta ciudadana	Difusión	25/04/2017 00:00	09/08/2017	20/08/2017	Activado ✓	✓	  
Consulta de Diana	Resultados	07/05/2017 00:00	08/05/2017	08/05/2017	Activado ✓	✗	  
Consultas Ciudadanas	Consulta Ciudadana	27/06/2017 00:00	30/06/2017	01/07/2017	Activado ✓	✗	  

Creado por SILICE © 2017 Versión 1.0 - RL03



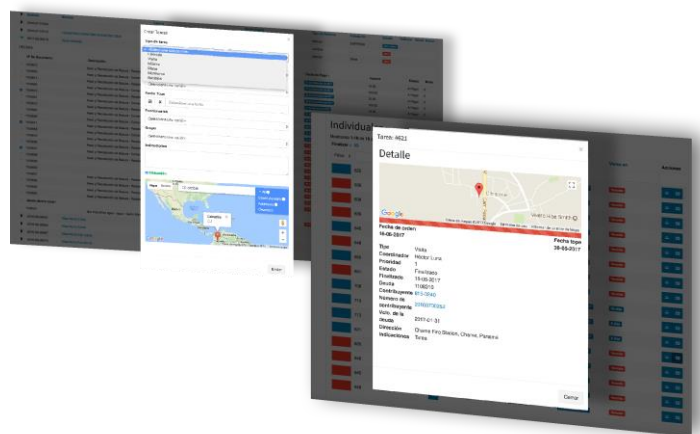
1.4.3. ESTADÍSTICAS:

Módulo que permite la visualización completa de todas las comunicaciones realizadas con los usuarios a través de todos los canales. Esta visualización estadística es generada en tiempo real y le permite a la organización una reportería completa y una trazabilidad perfecta en cuanto a las comunicaciones realizadas, tiempos de respuestas, número de asistencias realizadas, casos abiertos y cerrados, tipos de consultas hechas, etc.



1.4.4. TAREAS:

Módulo que permite la gestión y programación de tareas a determinados empleados para dar respuestas más oportunas a los usuarios.



1.4.5. COORDINACIÓN: ROLES

La plataforma PAU permite la visualización, administración y gestión en tiempo real de tareas y atención de asignaciones en sitio. Además, permite a la organización controlar el acceso a información determinada de acuerdo a roles y perfiles preestablecidos.

PAU permite el registro de los empleados generando un acceso personalizado a la plataforma a través de un usuario y contraseña. Los usuarios tendrán “roles” o perfiles para gestionar las funciones de cada uno en la plataforma. Las actividades de cada usuario serán registradas en un “log” diario. Evitando así el ingreso de personas no autorizadas al uso de la plataforma y permitiendo la trazabilidad de cada empleado en cuanto a tiempos de respuestas y atención al cliente.

1.4.6. GESTIÓN DE LLAMADAS

La gestión de llamadas es un módulo adicional de PAU que permite el seguimiento en tiempo real de las consultas realizadas a través de llamadas telefónicas. Permite el registro inmediato de un nuevo cliente y la generación de la ficha de cliente de forma automática. Asimismo, si es un cliente ya existente permite la visualización automatizada de su ficha junto con toda la trazabilidad de sus consultas previas y canales más usados; permitiendo así una atención mucho más personalizada al usuario.