

# EXPERIENCIA DEL CLIENTE INMEJORABLE

Te ayudamos a crear una experiencia de comunicación única con tus clientes.



Comunicación  
omnicanal  
para atención  
al cliente

**Comunicación omnicanal para atención al cliente** es un servicio parte del portafolio de soluciones **BSS (Business Smart Solutions)** que permite la **unificación de los distintos canales de mensajería y comunicación en una sola aplicación en tiempo real**, dando al equipo de atención al cliente mayor eficiencia y la capacidad de responder a las preguntas de los clientes de forma rápida y oportuna aumentando la satisfacción del cliente.

La omnicanalidad como medio de comunicación de los clientes con las empresas es una realidad y está a disposición de cualquier persona.

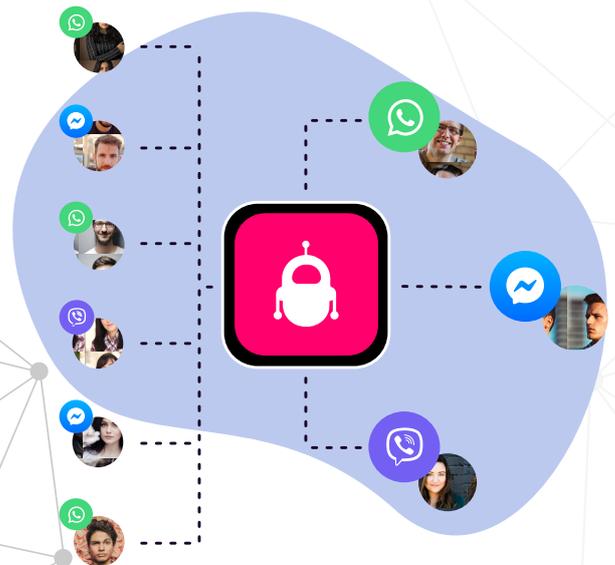
Los clientes ahora prefieren una comunicación rápida, respuestas oportunas, solución de requerimientos en pocos contactos a la vez que las empresas necesitan responder a estas necesidades de manera eficiente y rentable.



**Fácil con un inbox común para todo el equipo.**

El **servicio está ajustado** a la **necesidad y tamaño de la empresa**, para lo cual, nuestro equipo de consultores realizará, en conjunto y de manera colaborativa con el cliente, una evaluación inicial de la situación actual, consensuarán una solución, planificación de la implementación y puesta en marcha y; definición del cronograma de acompañamiento continuo.

El resultado, una solución a la medida del cliente flexible y escalable que permitirá una atención eficiente brindando una experiencia única.



# Principales servicios de mensajería que puedes conectar

## WhatsApp Business

Permite a los pequeños y medianos negocios conectar de forma instantánea con sus clientes, proporcionando un sistema de mensajería cifrada muy segura que protege los datos confidenciales.

Otra de las ventajas de Whatsapp Business para tu negocio es que también permite crear respuestas rápidas y armar catálogos de sus productos.



## Instagram DM

Mantente al tanto de tus DMs con la API de Messenger. Esto te permite escalar tus conversaciones con los clientes y gestionarlas desde una sola bandeja de entrada, que integra todos tus canales de comunicación con el cliente.



## Google's Business Messages

Aprovecha lo que ofrece la mensajería de Google Business para conseguir una interacción más rápida, eficiente y personalizada con tus clientes:



## Facebook Messenger

Integra Facebook Messenger en tu estrategia de contacto con el cliente. Ofrece así soporte en tiempo real, evitando las largas colas y sin necesitar una ventana de chat en directo en el sitio web que tiene que estar abierta continuamente.





Aplicaciones para atención al cliente en tiempo real.

## Características

- Plan mensual o anual dependiendo del tamaño de la compañía
- Plataforma de gestión de contactos por medios digitales como redes sociales, Whatsapp así como líneas telefónicas para atenciones por voz.
- Flexibilidad para aumentar o disminuir agentes, según las necesidades.
- Campañas entrantes y salientes gestionadas de manera sencilla y automática
- Uso de inteligencia artificial para automatización de conversaciones y reconocimiento de intenciones.
- Permite la comunicación con los clientes y recibir sus requerimientos vía llamadas o mensajes de chat en tiempo real, independientemente del lugar en donde el agente se encuentre.
- Comunicación asincrónica permite a los clientes enviar un mensaje cuando les conviene y seguir con otras tareas sin tener que quedarse en la línea de espera.
- Gestiona más fácilmente varias conversaciones al mismo tiempo y reducir la presión de la telefonía.

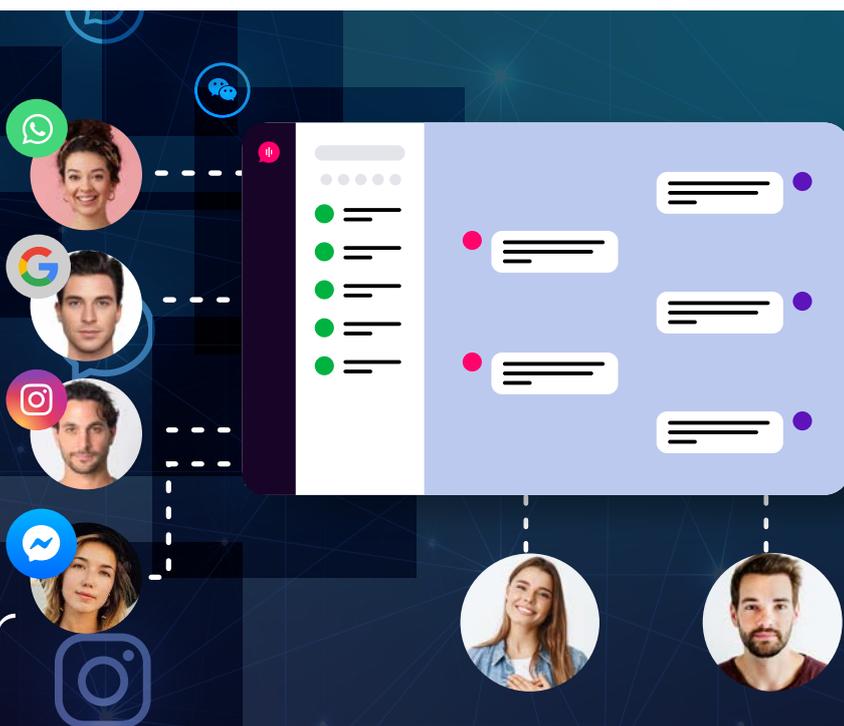
## Beneficios

- Baja inversión y trasladada al gasto de operación (OPEX) en lugar de inversión de activos (CAPEX) mejorando el flujo de efectivo orientando los recursos al objetivo central del negocio.
- Actualización tecnológica garantizada evitando la obsolescencia de la infraestructura tecnológica.
- No más pérdida de solicitudes de atención de clientes mejora su experiencia.
- Automatización de procesos permite optimización del recurso humano (bots).
- Los agentes pueden trabajar en equipo para resolver fácilmente cuestiones más desafiantes y contribuir a las conversaciones en curso, y el cliente recibe repuestas unificadas.
- Fácil de administrar y mantener. No más inconvenientes de demoras en resolución de problemas por funcionamiento.

## ¿Por qué se debe implementar esta solución?

Los clientes demandan servicios de respuesta ágiles, oportunos y efectivos. Los medios de contacto digitales como plataformas de mensajería (Facebook, twitter, WAPP, etc) son de uso generalizado en los clientes.

La plataforma omnicanal de atención al cliente es un servicio en nube con agentes registrados desde cualquier lugar.



Dirección: Pasaje N44B E10-26 y Av. 6 de diciembre  
PBX: +593 (2) 382 7390 /  
WhatsApp: 096 972 9361  
ventas@competencia.com.ec  
serviciotecnico@competencia.com.ec



**LA COMPETENCIA SA**  
SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DESDE 1963

