



PLAYBOOK

Proceso de Servicio al Cliente con un Modelo Operativo para implementar la Omnicanalidad



Powered by:



TENDENCIAS Y REALIDADES DEL MERCADO



La tecnología ha transformado la industria y las expectativas de los clientes.



El Servicio al Cliente presencial, ha sido sustituido por un gran número de canales digitales que conectan a los usuarios.



Hoy en día, los clientes demandan una experiencia rápida y personalizada en el canal de comunicación de su elección, con tiempos de respuesta más cortos y acceso a soporte 24/7.



Mayor comunicación y automatización de los flujos de trabajo.

Modelo de escalable que permita el crecimiento de la operación y con facilidad para gestionar el equipo de Servicio al Cliente y medir su rendimiento.



Desarrollar un proceso de autoservicio efectivo implementando una comunidad, una base del conocimiento, basados en los datos de las interacciones y utilizando inteligencia artificial.



Portales centralizados para gestionar las preguntas y los tickets de atención al cliente con personalización en las interacciones de soporte.

Integraciones con otras tecnologías: ecommerce, CRM, Sistemas de pagos en línea, Marketing Automation etc., como parte de un Ecosistema de Customer Engagement.

PLAYBOOK - SERVICIO AL CLIENTE

Para proporcionar un excelente servicio de atención al cliente, es importante contar con un proceso definido. Este playbook le ayudará a crear y gestionar su proceso de atención al cliente, entendiendo las consideraciones, desde el contacto inicial, seguimiento, hasta la resolución de incidencias. También describe los principales actores que intervienen en el proceso y sus responsabilidades, uniendo los esfuerzos entre los diferentes departamentos, para alcanzar los objetivos generales a nivel de organización.



Omnicanalidad (Social Media, Portal, Teléfono, WhatsApp, Chat, Chat Bot, SMS)



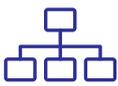
Ticket Management



Reportes y Dashboards preconfigurados



Respuestas preestablecidas (Respuestas preestablecidas, Plantillas, Etiquetas, Formularios)



Ticket Management Avanzado (Portales, Jerarquía de Tickets)



Encuestas de Satisfacción



Automatizaciones de Escenarios, Respuestas, Bots

PLAYBOOK - SERVICIO AL CLIENTE



Knowledge Base con control de visibilidad y manejo de versiones



Comunidad, Preguntas, Categorías, Curación de contenido



Field Management, creación de tareas, visitas, Mobile App



Integraciones - Marketplace



Chatbot programación de flujos de atención e Inteligencia Artificial



Aplicación Móvil



Apoya el proceso para comercio electrónico, comunicación Proactiva: Emails-masivos, carritos abandonados, Opiniones de productos

El Playbook también proporciona un medio de comunicación y discusión entre todos los miembros de los equipos de Servicio al Cliente para realizar una implementación exitosa.

CONSIDERACIONES PARA IMPLEMENTAR UN PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE OMNICANAL

- Proceso de Servicio al Cliente con un Modelo Operativo para implementar la Omnicanalidad.
- Habilitación de los canales de Email, Portal, Teléfono, Chat, WhatsApp, Facebook, Twitter, Messenger, SMS, ChatBot.
- Personalización básica del manejo de tickets, con asignación automática, escalamientos, horarios de trabajo, SLA con alertas y notificaciones.
- Aumento de la Productividad implementando Respuestas preestablecidas, plantillas, formularios, etiquetas, gamificación para los agentes.
- Automatización de escenarios, prellenado de campos, asistencia de respuestas, Bot interno y externo con respuestas automáticas.
- Base de conocimiento con clasificación, control de versiones y visibilidad para usuarios internos y externos, retroalimentación.
- Creación de Tareas de servicio a partir de tickets, programación de visitas, aplicación móvil.
- Reportes y dashboards con las métricas de las diferentes actividades involucradas en el playbook.

¿CÓMO PODEMOS AYUDARTE?

Solvis, ha desarrollado este Blueprint basado en un Ecosistema de Customer Engagement, gracias a sus más de 20 años de experiencia en proyectos, implementando Marketing Automation, CRM, Social Media, Call Center y Outbound Marketing para procesos de B2B y B2C en diferentes industrias.

Nuestro Customer Engagement Framework está compuesto por en 3 Playbooks:

- Adquisición de Nuevos Clientes
- **Servicio al Cliente**
- Upselling y Cross-Selling

El Playbook de Servicio al Cliente tiene las siguientes características:



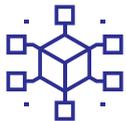
+100 Actividades



+5 Integraciones
(Social Media, Call Center,
WhatsApp, etc.)



Modelo Operativo para el
Proceso de Servicio al
Cliente



Modelo de Datos
Unificado



Habilitación de
Omnicanalidad



Arquitectura
Conceptual y
Funcional



Ticket
Management y
Automatización



Comunidad y
Base de
Conocimiento



Vistas, Reportes y
Dashboards



Implementación
de 12 semanas



Retorno de Inversión
Torre Reforma Latino WeWork
Paseo de la Reforma 296
Colonia Juárez
Mexico City 06600 Mexico

www.solvisconsulting.com

