

Tema: A Era do Atendimento ao Cliente Hiperconectado

Palestrante: Paulo Voltani



Coffee.net

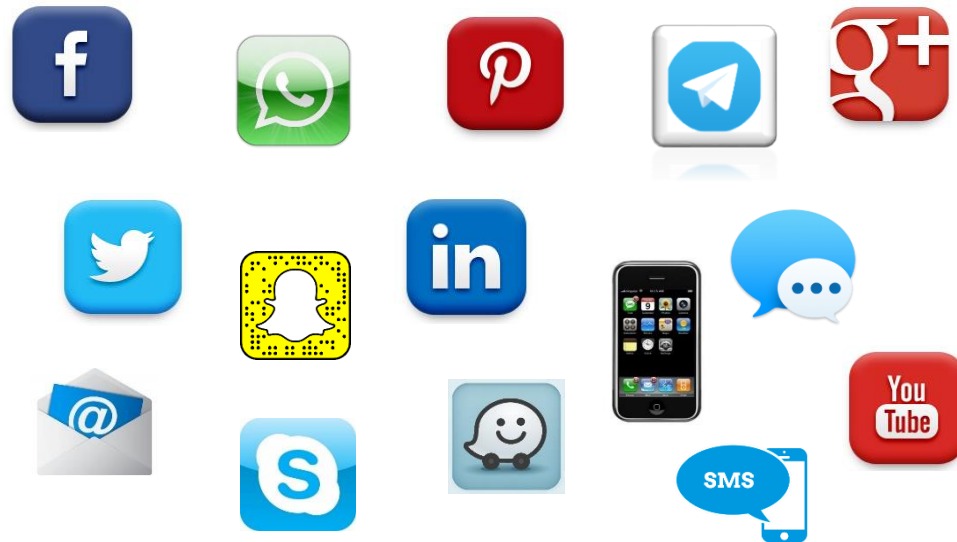
22
novembro
8h00 às 14h



Com a evolução da Tecnologia e dos aplicativos, a maneira das pessoas se comunicarem entre si mudou muito.

Diversos aplicativos e ferramentas são utilizados no dia a dia, porém quando falamos das pessoas se comunicarem com as empresas com estes mesmos canais essa “teoria” cai por terra.

Este conceito desmorona porque as centrais de atendimento muitas vezes não possuem ferramentas que conseguem se integrar com esses novos canais.



Coffee.net

22
novembro
8h00 às 14h



Para que fossem feitas as integrações com os diversos canais que foram surgindo com o passar dos anos, o email, o Chat, o Telefone e depois os aplicativos que vieram junto com a nova geração de smartphones, foi criado o conceito Omni-Channel.

Este conceito visa possibilitar que as centrais de atendimento possam atender aos seus clientes que querem falar pelos diversos canais existentes em uma única solução.



Coffee.net

22
novembro
8h00 às 14h



Focando em alguns dos principais meios de interação que são utilizados, o principal desafio da integração multicanal é como conseguir que através de uma única ferramenta, o cliente possa iniciar uma conversa com uma Central de Atendimento e possa mudar de aplicativo ou meio de comunicação e continuar essa conversa. Essa ferramenta deve poder identificar o cliente e efetuar todos os registros que se fizerem necessários para o negócio.



Coffee.net

22
novembro
8h00 às 14h



No caso do cliente Hiperconectado, a Interactive Intelligence através do seu produto PureCloud é possível manter todo o histórico do cliente nos diversos canais e momentos em que ele interagiu com a Central de Atendimento, inclusive conseguindo fazer observações no momento do atendimento que facilitarão a localização desta ligação em caso de necessidade.

Essa plataforma foi toda concebida em Cloud 2.0, o que isso significa? Facilidade de escalabilidade, melhores preços, desenvolvimento contínuo, implantação rápida e interface simples.

Com serviços criados para não falhar e não deixar o cliente sem o contato pelo seu meio preferido.



Coffee.net

22
novembro
8h00 às 14h



Muito Obrigado!

Paulo Voltani

paulo.voltani@unionconsulting.com.br

Union Consulting 
Tecnologia e Negócios



Coffee.net

22
novembro
8h00 às 14h

