



Presence Social Media abre una nueva vía de comunicación entre los Centros de Atención al Cliente y los usuarios. Esta solución permite la conexión entre el Contact Center y los clientes a través de los nuevos medios de comunicación disponibles en la web 2.0 (como Twitter, Facebook, Google Buzz...), unificando la interacción de estos canales con el resto del Contact Center.

Presence Social Media

Presence Social Media constituye la respuesta que Presence Technology ofrece a las organizaciones para que sus Contact Centers puedan adaptarse al nuevo entorno de comunicación en Internet: las redes sociales.

El uso de las redes sociales en todo el mundo ha transformado la manera en la que las personas se comunican. Este fenómeno supone una revolución en todos los sentidos. Ahora el acceso a la información es más fácil, rápido y barato que hace unos años. Desde cualquier lugar del mundo o cualquier terminal podemos interactuar a través de las redes sociales con cualquier otro usuario como, donde y cuando queramos.

La información y opinión de los usuarios de un producto o servicio se comparte, publica, comenta y discute en Internet en tiempo real. En muchas ocasiones a espaldas de las organizaciones, que pierden así capacidad de respuesta y desaprovechan la oportunidad de canalizar esa información proporcionada por el cliente para rediseñar sus estrategias y mejorar sus servicios y productos.

¿Cómo pueden las organizaciones interactuar de manera fluida e instantánea con sus usuarios en estos canales? Para Presence Technology la respuesta es centralizar la gestión de la información que se genera en estos nuevos medios de comunicación en el Contact Center y con este objetivo ha desarrollado una nueva solución: Presence Social Media.

Presence Social Media permite que los comentarios, tweets, posts, mensajes o incluso la comunicación en tiempo real con aplicaciones de mensajería instantáneas se gestionen de forma

similar al resto de canales. Este módulo hace posible unificar en una única solución e interfaz la asignación, priorización, blending, automatización, gestión, control y reporting de todas las interacciones y tareas de back office, así como las comunicaciones que se establezcan por distintas redes sociales.

Con Presence pueden compaginar los nuevos canales con las funcionalidades disponibles en su actual Contact Center sin incrementar sus costes operativos y sin complejidades.

Posiciónese frente a su competencia, benefíciense y participe de la gran oportunidad que le ofrecen las redes sociales.



Algunos Beneficios

- Reducción de costes: su Contact Center podrá gestionar estos nuevos canales a través de una sola herramienta de forma centralizada.
- Mínima infraestructura necesaria: tan sólo acceso a Internet, sus cuentas corporativas en Google Buzz, Twitter, Facebook, etc. y suficiente ancho de banda.
- Posicionamiento en la Red: permite que la fuerza de trabajo y conocimiento del Contact Center puedan extenderse de forma inmediata a la atención business to consumer y business to community a través de las redes sociales y los distintos medios de comunicación que ofrecen Internet y la Web 2.0.
- Información unificada y consolidada: ofrece toda la información sobre la interacción con los clientes de forma consolidada y a través de un interfaz unificado. Podrá tomar decisiones basadas en información real en tiempo récord.
- Blending del Social Media y otros canales convencionales: permite combinar servicios con interacciones y redes sociales de comunicación síncronas y asíncronas, maximizando la productividad del Contact Center.
- Dirige la interacción y al agente en todo momento: Presence permite un enrutamiento inteligente o incluso la completa automatización de cada una de las interacciones o comunicaciones establecidas.



Puntos destacados

- ✓ Unificación y blending de todos los canales, tareas de back office y redes sociales a través de un único sistema de gestión unificado y consolidado.
- ✓ Priorización y asignación inteligente según información de negocio, contenido textual de la interacción o datos introducidos por el cliente.
- ✓ Completo conjunto de monitores en tiempo real e informes históricos, que ofrecen un control total a distintos niveles de la organización sobre la operación y relación con el cliente a través de los distintos medios de comunicación disponibles.
- ✓ Bloqueo de interacciones o contenido irrelevante o no deseado
- ✓ Front-end unificado para el Agente y el Supervisor. No requiere la utilización de numerosas aplicaciones, que incrementan el tiempo de gestión del contacto y de formación del agente.
- ✓ Corrector ortográfico, así como definición de plantillas y respuestas pre-definidas para comunicaciones textuales.

Modelos de uso

Presence ofrece soporte a las redes sociales

- ✓ Embebe el medio de comunicación como una interacción nativa y procesada internamente por la Suite de Presence
- ✓ La tramita como una transacción, ofreciendo todo el control de asignación de dicha tarea al agente más adecuado, controlando todo el flujo de trabajo desde su recepción hasta su finalización.
















La combinación de estas dos modalidades ofrece la solución más completa de gestión de interacciones indistintamente del canal.

Suite All-in-One y Solución Multipunto

Presence Technology cubre las necesidades del Contact Center ofreciendo un producto modular, escalable y fácil de usar. Los módulos se encuentran pre-integrados de fábrica, por lo que

no requieren de complejas implantaciones que redundan en un coste elevado de implementación, operación y mantenimiento.

Presence Suite de Soluciones

 Presence OpenGate	 Presence Intelligent Routing	 Presence Back Office
 Presence Voice Outbound	 Presence IVR	 Presence Messaging
 Presence Scripting	 Presence RoboDialer	 Presence Internet
 Presence Voice Inbound	 Presence Reporting	 Presence Recording
 Presence Social Media	 Presence Agent	 Presence Supervisor