



Soluciones BPO

Últimas tecnologías para mejorar tu servicio al cliente

Oímos frecuentemente que estamos en la era donde la tecnología podrá suplir algunas funciones operativas que realizan los humanos, o que implementando nuevas tecnologías se facilitará el trabajo humano y habrá más tiempo para tareas de mayor complejidad.

La realidad es que solo las empresas que emprenden su viaje a modernizarse implementando soluciones tecnológicas podrán subsistir pues tendrán una ventaja competitiva vs sus competidores.

A continuación les presentamos 10 herramientas tecnológicas que están marcando la evolución de los centros de contacto en la actualidad; su implementación facilitará la operación de los mismos, y a la vez que ayudará a mejorar el servicio al cliente ofrecido.



Automatización de procesos por medio de robots

¿Cómo funciona la automatización robótica de procesos (RPA)?

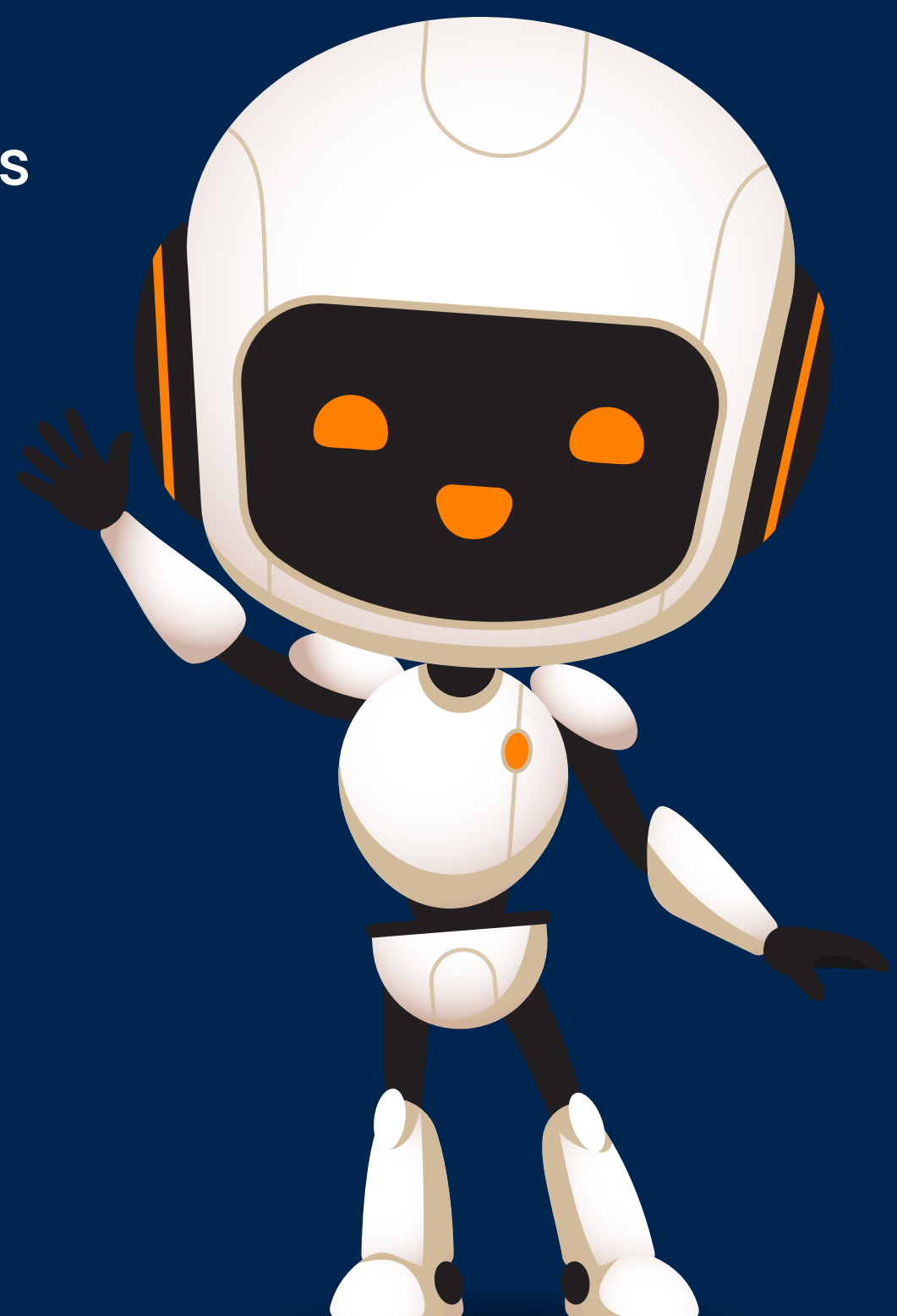
Se programa para que un robot realice de manera automática las actividades necesarias para resolver las consultas de un cliente, desde el centro de contacto, el back office y más allá, en el menor tiempo posible.

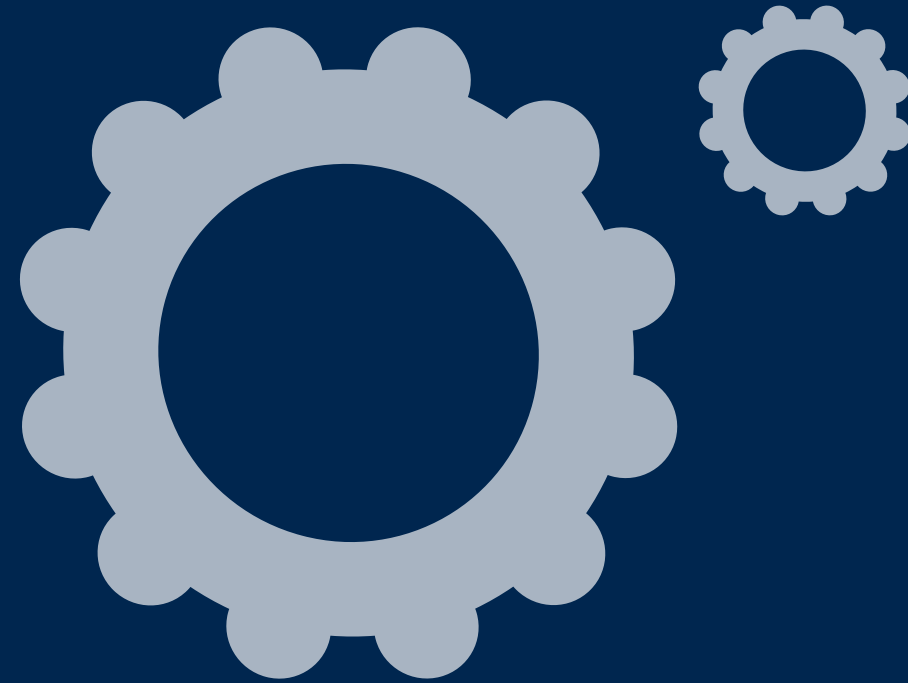
Se automatizan procesos simples y que requieren poco juicio subjetivo, liberando tiempo para darles a los asesores otras tareas de mayor valor, para que la fuerza laboral sea más eficiente, se eliminen errores humanos en muchos procesos y como consecuencia aumenten los niveles de satisfacción y lealtad de los clientes.

Para conocer nuestras soluciones por medio de robots, visita:
Soluciones de chat:

[Soluciones de Chat Empresas aquí](#)

[Soluciones de Chatbot aquí](#)





Chatbots

¿Cómo funcionan los chatbots?

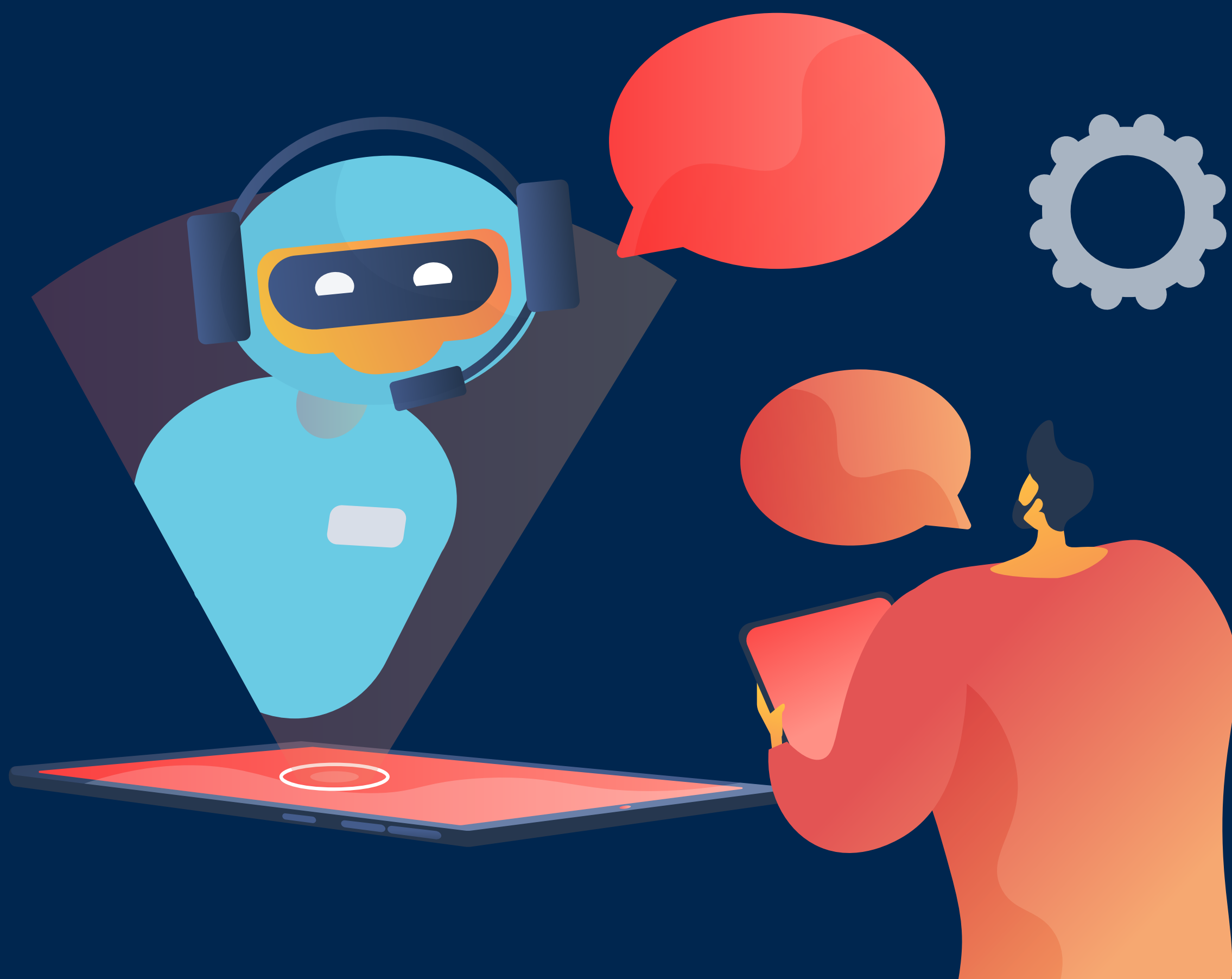
Es un software que automatiza los procesos para un cliente de una manera que simula la interacción humana, llevando a cabo una conversación a través de métodos de audio o texto.

Los chatbots ahora son lo suficientemente sofisticados como para poder proporcionar un enfoque "humano" para las comunicaciones automatizadas asumiendo solicitudes más simples. Algunos incluso son empáticos, si están alineados con una voz de marca efectiva. Ver [¿Cómo crear chatbots que simulen la atención humana?](#)

[Leer el artículo completo](#)

Otros beneficios es que permiten un contacto las 24 horas del día, los 7 días de la semana con estándares de servicio consistentes, recopilan grandes cantidades de datos que pueden usarse para mejorar y revisar los intercambios con el cliente, monitoreando los patrones y comportamientos de compra de un individuo.

[Soluciones de Chatbot aquí](#)



Soluciones basadas en la nube

¿Cómo funcionan las soluciones basadas en la nube?

Son una evolución del sistema de centro de llamadas en sitio a un sistema basado en la nube, que generalmente es adaptable y se puede escalar de acuerdo con el tamaño de la organización.

Ofrecen una plataforma en la nube unificada al combinar el enrutamiento omnicanal con tecnologías como la optimización de la fuerza laboral, el análisis, la automatización y la inteligencia artificial (IA), entre otros.

Para conocer nuestras soluciones de centro de contacto en la nube visita:

[Soluciones de Tecnológicas aquí](#)



Biometría de voz pasiva

¿Cómo funciona la biometría de voz pasiva?

Verifica la identidad de la persona que llama durante los primeros segundos de una llamada a través de una conversación natural con un asesor, o incluso antes de que el agente descuelgue el teléfono. Esta tecnología puede activar la orientación de un asesor o acciones de protección contra el fraude cuando sea necesario.

Entre los beneficios resaltamos: acelerar los métodos de verificación tradicionales, ser una medida antifraude proactiva y habilitar otros servicios seguros como restablecimiento de contraseñas, "firma de voz" digital de documentos y acceso a sistemas seguros.





Internet de las cosas

¿Cómo funciona Internet de las cosas?

Relacionado al centro de contacto, implica conectar cada sistema de centro de contacto, dispositivo informático y producto a través de Internet.

Tiene muchos beneficios para un centro de contacto, como la detección automática de problemas, por ejemplo si un televisor falla, con el Internet de las cosas, el dispositivo puede transmitir un mensaje a la organización de que necesita una reparación, eliminando al cliente del proceso por completo. Es probable que disminuyan los volúmenes de llamadas, habrá un aumento en la cantidad de fuentes de datos que están disponibles para análisis y el centro de contacto puede aumentar su compromiso proactivo con los clientes.

Computadoras de escritorio inteligentes

¿Cómo funcionan los escritorios inteligentes?

Integran información permitiendo:

- Ocultar complejidades arquitectónicas
- Utilizar un inicio de sesión único a todos los sistemas de información.
- Contar con una interfaz de usuario intuitiva (UI)
- Ofrecer guías inteligentes, que pueden analizar conversaciones y dar retroalimentación a los asesores.

El principal beneficio que aportan los escritorios inteligentes es que reducen el esfuerzo del asesor al mecanizar, guiar y presentar información útil sobre el cliente y el tipo de consulta. También pueden guiar las mejores prácticas, por lo que cuando se enfrentan a un tipo de llamada desafiante, los asesores pueden consultar las guías del usuario para buscar soporte adicional. Además, fomentan la colaboración al conectar a los asesores con otros departamentos para ayudar a resolver el problema de un cliente.





Softphones

¿Cómo funcionan los Softphones?

Permiten a los asesores atender llamadas desde cualquier dispositivo, en cualquier lugar, y administrar de manera eficiente sus llamadas a través de su escritorio, sin la necesidad de hardware adicional, como teléfonos, lo que ayuda a reducir el gasto de capital. También proporciona funciones como administración de llamadas, configuraciones personalizadas, paneles de control de estado de llamadas y mucho más.

Los últimos modelos de softphone ofrecen funcionalidad plug-and-play y se pueden encontrar en plataformas de comunicaciones.

Además de los ahorros en el hardware permiten que los trabajadores sean más productivos, ya que pueden administrar las llamadas más fácilmente y comunicarse con los supervisores y colegas, además de mejorar la experiencia de los asesores.

Auriculares inalámbricos

¿Cómo funcionan los auriculares inalámbricos?

Son una tecnología que permite a los trabajadores moverse por su lugar de trabajo con mayor libertad. Las últimas tecnologías brindan un alcance de hasta 150 metros sin afectar la calidad de la llamada.

Es beneficioso que los asesores del centro de contacto sean más móviles, para que puedan moverse por la oficina, consultar con otros miembros del equipo o revisar la documentación. Es muy probable que el centro de contacto vea mejoras en la productividad individual o colectiva, el porcentaje de llamadas resueltas con éxito, la velocidad de resolución y la cantidad de agentes en un solo espacio sin tener un impacto en la calidad de la llamada. Cada uno de estos factores dará como resultado potencialmente un ROI significativo.





Análisis predictivo

¿Cómo funciona el análisis predictivo?

Esta tecnología utiliza inteligencia artificial (IA) y aprendizaje automático (ML) para encontrar patrones en los enormes volúmenes de datos asociados con las interacciones de los clientes y utiliza estos "patrones" para la puntuación predictiva y el descubrimiento de información empresarial clave.

El análisis predictivo tiene una serie de usos que pueden beneficiar al centro de contacto. Algunos de estos incluyen:

- Predecir los resultados de las interacciones, como el potencial de cierre de ventas o la probabilidad de pérdida de clientes.
- Descubrir nuevas tendencias o puntos de interés, análisis de KPIS (tiempos de manejo de llamadas, volúmenes de llamadas, insatisfacción, contactos repetidos) o desafíos de desempeño de los agentes.
- Proporcionar esta información temprana permite anticiparse a la resolución de problemática de manera más oportuna.

Revisión red móvil

¿Cómo funciona Mobile Screening?

Es una tecnología que identifica el estado de la red de los móviles antes de intentar contactarlos, como un medio para evitar números inválidos, desconectados o en itinerancia. Si el dispositivo no está disponible, pasa directamente al siguiente número para interrogarlo.

Los centros de contacto pueden ahorrar en costos de conexión al evitar números inaccesibles e identificar cables defectuosos o desconectado, aumenta la eficiencia interna, eliminando el tiempo perdido tratando de conectar llamadas y aumentando potencialmente las llamadas conectadas hasta en un 40%.

Según la investigación de West Unified Communications, la detección de dispositivos móviles puede reducir los costos de conexión en un 50% y aumentar el tiempo de conversación en un 37%.





Soluciones BPO

En Soluciones BPO, podrás ofrecer una mejor experiencia de atención a tus clientes, logrando eficiencias operativas y financieras con la última tecnología y la combinación perfecta de recurso humano capacitado. Nos adaptamos a las necesidades de tu negocio ya sea implementando el call center al interior de tu organización o tercerizado con nosotros.

Contáctenos

ventas@solucionesbpo.com

+57 (4)5600400 - 3187129153

www.solucionesbpo.com

Carrera 52 # 29a-111 Oficina 316

Centro Mercantil, Medellín,

Antioquia Colombia