



Product **overview**

Cloud Omnichannel Contact Center Software

Si eres un contact center interno o un contact center que da servicio a los clientes de otras compañías que confían en ti la atención de sus clientes, ofrecer atención multicanal es una necesidad. Da un paso adelante con **Zent.io**

Overview

Los clientes que acceden a tu contact center están cada vez más conectados que nunca y ya no es suficiente ofrecer únicamente un servicio telefónico. Seamos un contact center interno de una compañía con algo de presencia en Internet o un contact center que da servicio a los clientes de otras compañías que externalizan su atención al cliente ser multicanal es una necesidad hoy en día. La aparición en los últimos años de nuevos canales de atención también ha traído la problemática de poder realizar una gestión adecuada de todos ellos centrada en el cliente, y ese es el problema que Zent.io es capaz de resolver.

Decimos "omnichannel" por que todos los canales de atención confluyen en una historia del cliente desde la que se administra y se da solución a la incidencia/problema/requerimiento del cliente aunque decida interactuar a lo largo del tiempo a través de varios canales.

Gracias a cómo gestionamos la multicanalidad aumentamos en gran medida la productividad de tu equipo de agentes, quienes podrán atender todos los canales desde un mismo lugar de trabajo sin más software que un navegador web.

El coste del mantenimiento, parametrización y adaptación de cada uno de los canales es en muchos contact center una importante inversión en personal técnico que gracias a Zent.io y su facilidad de uso se verán minimizados.

Beneficios

Sin inversión

Paga solo por lo que necesitas y bajo demanda, mes a mes y sin inversión. Automatiza tu contact center y haz más con menos

Sin necesidad de software o hardware

El agente solo necesitará un navegador web

Diseñado para Outsourcers

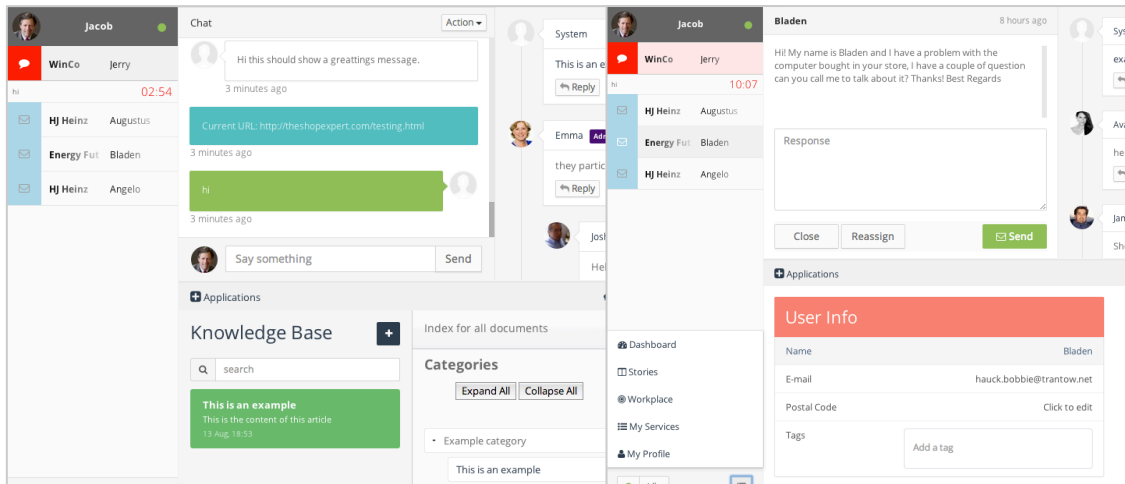
Personaliza cada canal para cada cliente. Usa herramientas colaborativas y convierte a tus clientes en parte del equipo

Administración multicanal

Podrás configurar cada canal de manera independiente desde el panel de control del servicio, pudiendo asignar a los agentes que canales atenderán, con que prioridad, horario o grupo/departamento. Los elementos que intervendrán en cada canal para ofrecer la atención serán totalmente customizable para cada servicio.

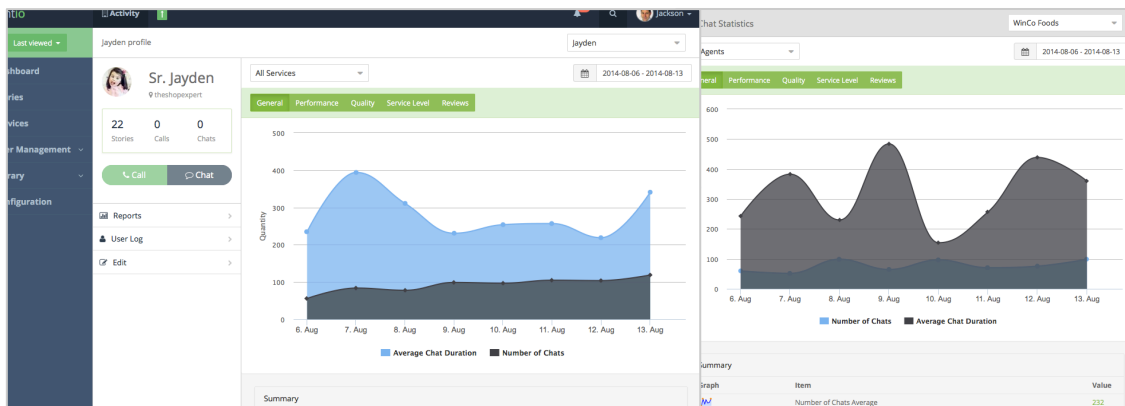
Aplicación de agente multicanal

Los agentes asignados a un servicio serán capaces de atender todos los canales que tengan asignados desde una misma interfaz de usuario, pudiendo alternar ágilmente entre clientes que están siendo atendidos aunque que provengan de diferentes canales. Esto nos permite mejorar enormemente la productividad de un agente.



Paneles de control, estadísticas e informes

Generamos estadísticas que ayudarán a supervisores de equipo y gestores a tener un control total sobre la calidad de la atención y la productividad de los agentes. Los diferentes dashboards de cada servicio y el dashboard de usuario ayudan a tener una visión general del estado del servicio en ese momento.



Gestión de incidencias/tickets/casos multicanal

Lo importante de zent.io es que es capaz de unificar todas las interacciones que un cliente tiene con un servicio a través de todos los canales en una historia única. Cada historia de un cliente tendrá un comienzo (cuando el cliente inicia la comunicación con nuestro contact center con una petición) y un final (cuando esta petición ha sido resuelta). La realidad es que cuando un cliente realiza varias interacciones con nuestro contact center sobre un mismo asunto elegirá el canal que en ese momento le convenga y en muchas de las ocasiones será distinto al anterior.

El agente podrá escalar historias del servicio si están fuera de su alcance así como los encargados de la supervisión tendrán todas las herramientas necesarias para el control del servicio: reporting detallado por agente y servicio, suscripción a cambios en una historia, control sobre las historias supervisadas, etc...

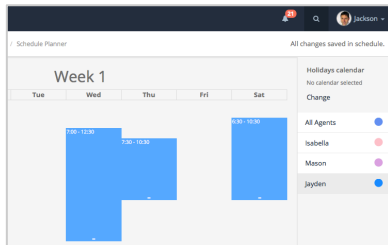
Gestión inteligente de clientes

Cuando un cliente accede a nuestro contact center a través de cualquier canal, Zent.io tratará siempre de reconocer al cliente mediante diferentes sistemas, algo muy importante si necesitamos mantener una historia única del cliente. Podremos crear nuevos clientes o modificar los datos de los actuales, bien durante la atención a través del canal elegido por el cliente o a posteriori si fuera necesario

Gestión y administración de equipos

Zent.io esta pensado gestionar diferentes equipos y proyectos/servicios. Plasmamos los roles necesarios para permitir la gestión de los equipos y la información de manera ágil y eficiente y hacemos disponibles herramientas colaborativas para mejorar la transmisión de información entre los integrantes del equipo.

Administradores, Supervisores, Managers y Agentes forman el equipo de un proyecto/servicio siendo los supervisores y managers los encargados de mediante las estadísticas, dashboards y otras herramientas controlar la calidad y productividad del mismo. El perfil de Manager es idóneo para estructuras de Outsourcing donde la compañía requiere un control a tiempo real del servicio contratado sin entrar en la gestión de los agentes. Los agentes podrán escalar historias a Managers y Supervisores (u otros agentes) del equipo del servicio si fuera necesario.



Planificador de horarios de servicio

Gracias a esta herramienta podrás organizar los horarios de servicio fácilmente.

Configura los turnos de los agentes para cada servicio/proyecto así como para cada canal gracias a una interfaz visual y sencilla. Crea patrones semanales y mensuales con complejos turnos de atención en unos segundos.

Gestión de calidad

Para cada canal y servicio/proyecto podremos definir cual será el tiempo de respuesta medio deseado (el tiempo medio que pasa desde que un cliente comienza cualquier comunicación en cualquier canal y es atendido por el agente) y en que porcentaje se debe cumplir (Service Level). Esto será visible en las estadísticas y dashboards.

Además podremos definir un porcentaje de comunicaciones de clientes con nuestro contact center que enviaremos a una cola de revisión para que los supervisores del equipo realicen un proceso de calidad. Podremos también crear un formulario fácilmente (usando el creador de formularios) que el supervisor deberá de rellenar para cada revisión. Todo esto será visible desde los reportes y estadísticas.

Funcionalidades para Outsourcing. Gestión de servicios

Si somos un contact center que ofrecemos nuestros servicios de atención a clientes a otras empresas Zent.io es la mejor opción. Podremos configurar cada canal para cada servicio de manera independiente pudiendo adaptarnos a nuestro clientes y sus procesos de atención al cliente. Además gracias a las herramientas colaborativas que ofrece Zent.io nuestro cliente gestionará su servicio y transmitirá información ágilmente formando parte del equipo como Manager.

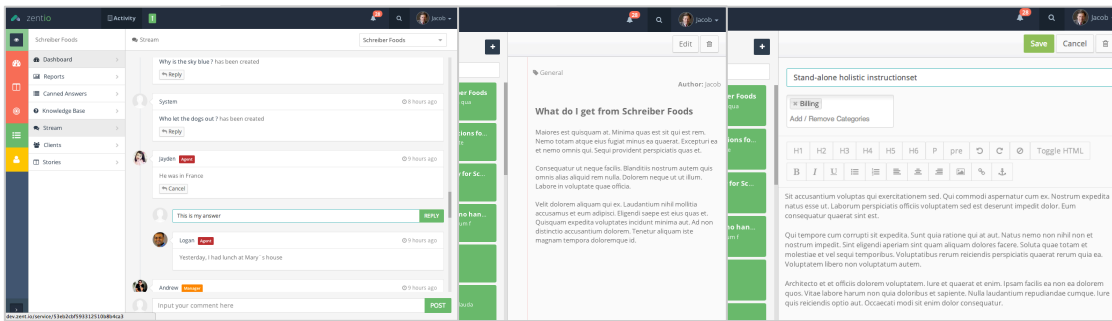
Herramientas colaborativas

Para cada servicio/proyecto existen herramientas colaborativas que ayudarán al equipo a transmitir información relevante ágilmente.

Base de conocimiento Las bases de conocimiento son usadas normalmente para la atención al cliente. Esta diseñada para organizar y presentar a miembros del equipo y clientes (a través de Customer Portal) las preguntas, problemas (y el cómo resolverlos) más comunes de los clientes que acceden a tu contact center. Podremos crear artículos y categorizarlos además de publicarlos en el Customer Portal si no es información interna.

Stream es una herramienta donde los integrantes de cada equipo podrán escribir a tiempo real consultas o informaciones de carácter temporal que serán publicadas en un flujo de mensajes y visible desde varios puntos de la plataforma. Además en Stream se publicarán mensajes automáticos relevantes, como cuando se crea un nuevo artículo en la base de conocimiento o se hace seguimiento a una historia de cliente.





Agentes remotos

Ya que la aplicación del agente funciona únicamente con un navegador web, los agentes pueden acceder al sistema desde cualquier parte del mundo. Supervisores y managers podrán mediante los historiales de cliente, dashboards y estadísticas controlar el servicio. Supervisores podrán también a tiempo real ver el Workplace de un agente en tiempo real pudiendo susurrar en las conversaciones de chat y observar como transcurre la atención de los clientes en los diferentes canales.

La aplicación del agente registrará las entradas y salidas del agente, también se pone a disposición un sistema de control de presencia, en el que el agente después de un tiempo de inactividad tendrá que demostrar su presencia evitando atenciones perdidas.



Chat a través de un sitio Web o móvil

Los chats pueden ser iniciados por los clientes a través de diferentes puntos. Es muy importante disponer una versión usable del widget de chat para teléfonos móviles, las sesiones de chat se pueden comenzar por clientes o bien a través la API javascript del widget donde podrá usar cualquiera de los disparadores disponibles. El chat podrá ser embebido en la web o aparecer en un popup, en el primer caso el usuario podrá mover la ventana a través de la pantalla mejorando así la experiencia de usuario.

Múltiples sesiones de chat

Los chats serán balanceados según las reglas de prioridad establecidas en la configuración del canal de chat para el servicio en cuestión. Dentro de los agentes con una misma prioridad será el que tenga menos carga el elegido para atender al cliente. Gracias al sistema de balanceo y al diseño del workplace (aplicación del agente) un agente podrá atender múltiples sesiones de chat fácilmente.

Transfiere chats

Un agente podrá transferir el chat a un miembro del equipo o bien a un supervisor, el cliente será notificado de este cambio de agente.

Chat whispering

Los supervisores podrá visualizar el Workplace de cada agente fácilmente pero además podrán tomar parte de la conversación de chat que elijan dando indicaciones al agente sin que el cliente vea estos mensajes.

Información del cliente en tiempo real

El agente tendrá accesible información del cliente a tiempo real, pudiendo conocer en que url se encuentra además del punto geográfico donde han iniciado la conversación.

Mensaje de bienvenida automático

Mensaje automático para cada servicio/proyecto que el cliente recibirá cuando inicie una sesión de chat.

Cobrowsing

El agente podrá ver en todo momento en que parte del sitio web donde el widget está instalado se encuentra el cliente. Además, sin precisar software adicional como plugins o applets, el agente podrá controlar la navegación del cliente en tiempo real pudiendo guiarle por el sitio web o introducir datos (en un formulario de inscripción por ejemplo) directamente en el navegador del cliente.

Chat

Aumenta la productividad

Múltiples sesiones de chat

Transfiere chats

Chat whispering

Información del cliente en tiempo real

Mensaje de bienvenida automático

Cobrowsing

Personalizable

Respuestas predifinidas inteligentes

Formulario pre-chat

Balanceo de carga

Estadísticas y KPIs

API Javascript

Widgets personalizables

El widget que se deberá instalar en el sitio web donde se quiera dar servicio será totalmente configurable para ese servicio/proyecto. Podremos cambiar el esquema de colores, establecer una imagen para el botón activador o añadir reglas CSS o código Javascript en opciones avanzadas.

Respuestas predefinidas inteligentes

Los miembros del equipo podrán crear respuesta predeterminadas para un servicio/proyecto. El sistema reconocerá si el agente está comenzando a escribir una respuesta predeterminada y le dará la opción de autocompletar la frase mejorando enormemente el tiempo de respuesta. Además para cada respuesta predeterminada podrá definir un atajo de teclado para incluir la respuesta con únicamente varias pulsaciones de teclado.

Formulario pre-chat

Desde el panel de configuración de chat podremos elegir qué datos solicitar al cliente (nombre, email y departamento) y antes de iniciar una conversación el cliente deberá rellenar los datos que se han configurado. Esto nos ayudará a reconocer al cliente, también durante la conversación el agente podrá actualizar la información del cliente (teléfono, e-mail) etc... y también después de la conversación en el gestor de clientes. Hay otros mecanismos silenciosos que se implementan para reconocer al cliente como una "cookie" o la API Javascript del widget que podrá ser usada para añadir esta información de identificación de manera automática por ejemplo si el usuario estuviera logueado ya en un sistema

Balanceo de carga

Podemos establecer para el equipo asignado al canal de chat de un proyecto/servicio diferentes prioridades pudiendo así tener un equipo de respaldo y balancear los chats entre los agentes que tengan la misma prioridad dependiendo del nivel de carga que tengan.

Informes, estadísticas y KPIs

Tendremos informes y estadísticas de este canal disponibles para cualquier periodo, agente o servicio/proyecto donde se podrá observar diferentes métricas que nos dirán el estado, rendimiento y calidad de la atención por el canal de chat. Algunas de estas métricas son: nº de chats, tiempo medio de duración de conversación, nº de chats concurrentes, tiempo medio hasta la primera respuesta del agente, tiempo medio de respuesta, nivel de servicio para este canal, etc...

API Javascript

Ofrecemos una API Javascript para manejar el widget de chat. Entre otras opciones podremos abrir o ocultar la ventana de chat así como el botón disparador, recuperar la información que el cliente introdujo si ya inició la conversación o establecerla si aún no, establecer el idioma del widget, saber si el cliente ya se encuentra en una conversación de chat, etc...

Conversaciones en tiempo real

Gracias a nuestra tecnología asíncrona los mensajes entre los agentes y los clientes ocurren a tiempo real sin ninguna latencia, mejorando los tiempos totales de respuesta

Integración con Google Analytics

Si configuramos un ID válido de Google Analytics para un servicio/proyecto se introducirán una serie de eventos Google Analytics que nos permitirán optimizar el rendimiento y conocer mejor el comportamiento de los clientes.

Plantillas IVR

Con nuestro creador de plantillas IVR los administradores podrán definir el comportamiento de las llamadas entrantes a un servicio/proyecto. Su sencillo uso hace que cualquier gestor o supervisor pueda usarlo ya que no requiere ningún conocimiento avanzado de telefonía. Como si se tratase de un diagrama de flujo el gestor podrá arrastrar y soltar desde la interfaz elementos que unirá estableciendo el flujo de la llamada. Podremos usar menús (ivr menús) para dirigir la llamada en función a la opción elegida por el cliente, dirigir el flujo por un camino si no hay ningún agente del equipo conectado o el servicio está fuera de horario. Durante el flujo podremos reproducir un audio de nuestra librería o bien usar texto que será reproducido así como solicitar al cliente un dato de entrada y usarlo haciendo una petición a un servicio web.



Voz

Reduce tus
costes en
tecnología

Plantillas IVR

No se necesita
software

Grabación llamadas

Estadísticas y KPIs

Balanceo de carga

VoIP

No se necesita software

Pese a otras soluciones con zent.io no será necesario para atender las llamadas ningún software adicional como un softphone. Las llamadas serán atendidas por el agente desde su Workplace donde atiende los demás canales haciendo uso únicamente de un navegador web.

Grabación de conversaciones

La parte de la llamada del cliente en la que se comunica con un agente será grabada y asociada con la historia de ese cliente. Podrá ser escuchada posteriormente desde el gestor de historias además de ser de gran utilidad en los procesos de calidad.

Informes, estadísticas y KPIs

Tendremos informes y estadísticas de este canal disponibles para cualquier periodo, agente o servicio/proyecto donde se podrá observar diferentes métricas que nos dirán el estado, rendimiento y calidad de la atención por este canal.

Algunas de estas métricas son: nº de llamadas, tiempo medio de duración de conversación, nº de llamadas concurrentes, tiempo medio de espera en la cola, tiempo medio de respuesta, nivel de servicio para este canal, etc...

Balanceo de carga

Podemos establecer para el equipo a la cola del canal voz de un proyecto/servicio diferentes prioridades pudiendo así tener un equipo de respaldo y balancear las llamadas entre los agentes que tengan la misma prioridad.

VoIP

Zent.io funciona a través de VoIP, para activar el canal de voz simplemente deberás indicar una pasarela VoIP proporcionada por tu proveedor de telefonía. Gracias a esto los agentes no necesitan ningún software adicional o hardware lo que significa una reducción de costes importante.



Email

Mejora el tiempo de respuesta y productividad de tu equipo

Gestión de correo entrante

Personalizable y configurable

Informes, estadísticas y KPIs

Gestión de correo entrante

Zent.io es capaz de gestionar todos los emails de un servicio/proyecto enviados por los clientes, creando nuevas Historias si el cliente no tiene ninguna abierta y asignando al agente idóneo para contestarlos. Podremos configurar diferentes direcciones y servidores de correo para cada departamento así como para cada proyecto/servicio. Cuando un email es asignado a un agente éste llega a su Workplace, con menor prioridad que comunicaciones a tiempo real como voz o chat, para ser respondido y gestionado por el agente.

Una vez que el agente responde el cliente recibe la respuesta de manera que las siguientes respuestas por parte del cliente son asignadas a la misma historia a no ser que el agente de por finalizada esa historia ya que los requerimientos del cliente han sido resueltos.

En la asignación del agente se tendrá en cuenta la carga de trabajo de los agentes del equipo así como su prioridad configurada en el canal de email del servicio/proyecto balanceando la carga entre los agentes de misma prioridad.

Totalmente configurable

Tanto para contact centers internos o que dan servicio a terceras empresas, los e-mails enviados necesitan tener normalmente cierta información corporativa y una apariencia que siga con las políticas de la compañía. De manera sencilla se podrá configurar una plantilla para el servicio/proyecto, tanto texto o HTML, y hacer uso de campos variables útiles como el nombre del cliente, el nombre del agente o el nombre del servicio/proyecto.

Informes, estadísticas y KPIs

Tendremos informes y estadísticas de este canal disponibles para cualquier periodo, agente o servicio/proyecto donde se podrá observar diferentes métricas que nos dirán el estado, rendimiento y calidad de la atención por el canal de chat. Algunas de estas métricas son: nº de emails, tiempo medio de respuesta o nivel de servicio.

Comparte información importante con tus clientes

La funcionalidad Customer Portal permite ayudar a resolver las dudas a los clientes de un servicio/proyecto para que resuelvan por ellos mismos sus dudas además de añadir un canal más donde el cliente podrá comenzar un ticket/case. Los artículos visibles en el portal de clientes serán aquellos que fueron seleccionados por un usuario Manager o Supervisor para ser públicos por lo que solo hay que mantener la información desde un solo punto.

Búsqueda avanzada y categorización

El portal de cliente cuenta con un poderoso motor de búsqueda para que los clientes sean capaces de encontrar aquello que buscan en el menor tiempo posible. De igual manera podremos categorizar los artículos estructurando la información para que sea más accesible y usable por los clientes.

Totalmente configurable y personalizable

Desde el panel de configuración del portal de cliente de un servicio/proyectos podremos elegir un esquema de colores que se adapte a nuestras necesidades, seleccionar un logo para la cabecera o el título de ésta entre otras opciones.

Cada portal de clientes de un servicio/proyecto tendrá asociado un dominio o subdominio, de manera que para terminar de activar esta funcionalidad apuntaremos el dominio o subdominio a los sistemas de Zent.io. Por ejemplo si el nombre de nuestra compañía o la compañía que contrata nuestros servicios de contact center es Mycompany.com una configuración idónea sería establecer support.Mycomaphny.com como portal de clientes.

Formulario de nuevo ticket/caso

Uno de los apartados del portal de clientes ofrecerá la posibilidad de que el cliente cree una nueva historia en nuestro sistema.



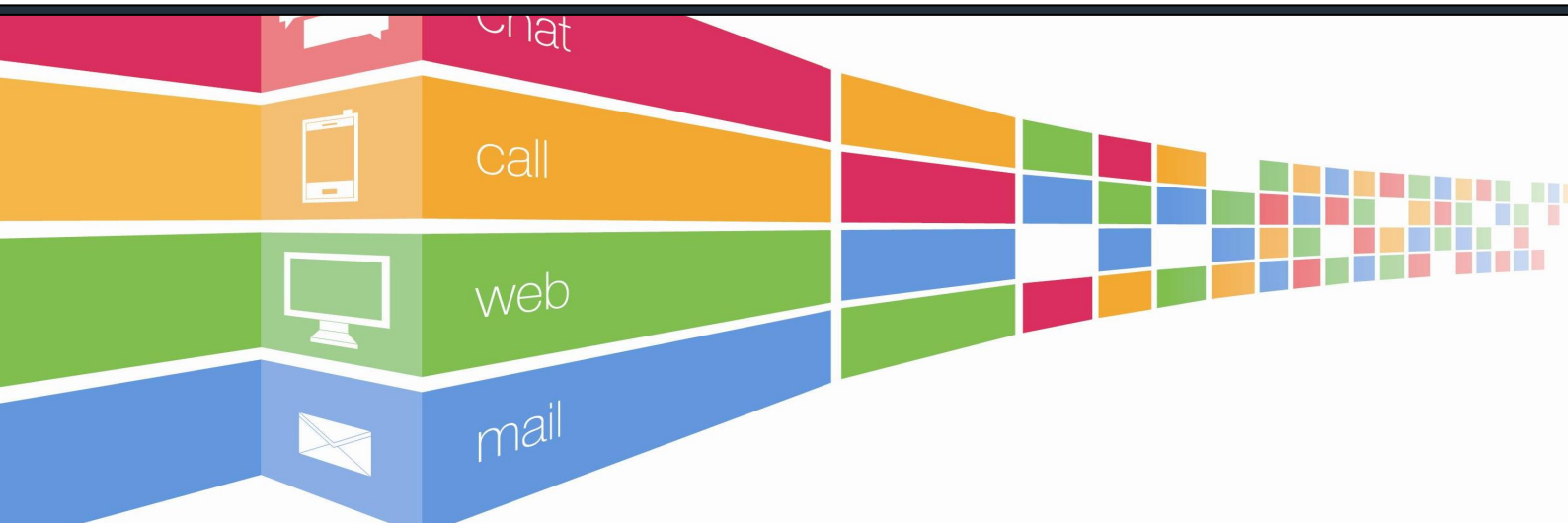
Portal de clientes

Comparte información importante con tus clientes

Personalizable y configurable

Búsqueda avanzada y categorización

Formulario de nuevo ticket/caso



Solicita una **demo** sales@zent.io