

Centro de contacto y Asistencia al usuario

Un *centro de contacto multi-canal* permite a la empresa gestionar, coordinar y redirigir todas las llamadas de sus clientes hacia agentes capacitados para brindar asistencia.

Strategics de México te asesora para que tu negocio ofrezca la mejor experiencia de comunicación y atención a tus clientes.

Los *centros de contacto multi-canales* ofrecen una variedad de interfaces de comunicación para atender las solicitudes de los clientes -teléfono convencional, correo electrónico, redes sociales, video llamadas, mensaje de texto, entre otras aumentando interacción con los clientes y por tanto el desempeño de la organización.



Ventajas.

- ✓ Es un elemento clave en la estrategia de marketing.
- ✓ Habilidad para interactuar, de manera fácil, según los requerimientos del cliente.
- ✓ Atracción de potenciales clientes: la ampliación de los servicios de atención en más canales de comunicación acerca nuevos clientes.
- ✓ Reforzar la buena imagen corporativa de la empresa, al mejorar la atención personal.
- ✓ Detectar y satisfacer las necesidades de sus clientes reales y potenciales.
- ✓ Elevar la competitividad de la empresa.



79% de los clientes se comprometen más con la empresa o producto después de una experiencia de atención satisfactoria.

Nuestros servicios:

- Gestión de interacciones de voz IP entrante para servicio al cliente.
- Interacciones de chat, email, SMS, vía redes sociales, tanto de forma entrante como contactos proactivos salientes.
- Estadísticas integradas de comunicaciones y de negocios, y herramientas de inteligencia.
- Autoservicio telefónico con reconocimiento de voz y audio digitalizado.



El 52% de los consumidores utiliza tres o cuatro canales de comunicación con la empresa.



82% comprarían más en empresas que les facilitan hacer negocios.

Visita nuestro sitio web y conoce más de nuestra oferta de servicios.

www.strategics.com.mx