

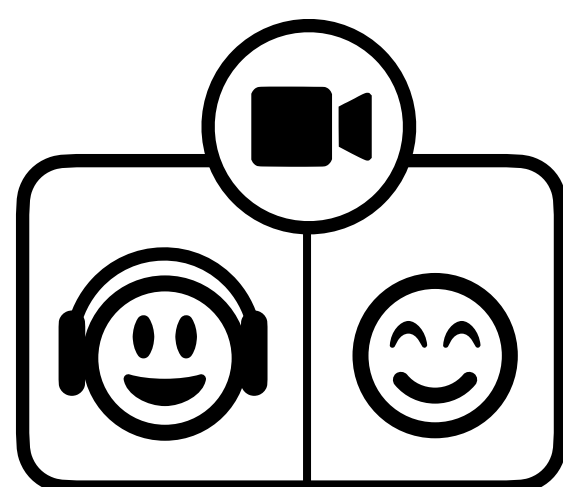
10 Razones por las que debes añadir canales de **Video** a tu Contact Center

El Vídeo es ahora la nueva Voz de tu Negocio

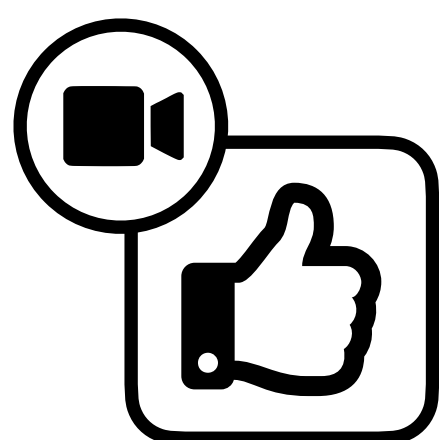
Mejorar la **Comunicación** entre agente y usuario

Las personas aprecian especialmente el video cuando tratan asuntos importantes permitiendo una comunicación facial y lenguaje no verbal. Transmitir autenticidad en los procesos de venta, asesoramiento o negociación es esencial.

1



+ Comunicación



9/10

2

Incrementar la **Valoración** de la atención prestada

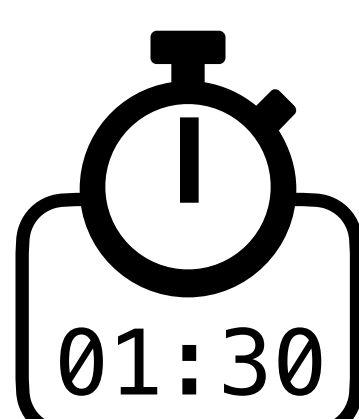
Los agentes en video obtienen mejores valoraciones en las encuestas de satisfacción que los agentes telefónicos: los clientes premian con una mejor puntuación tanto el servicio con video como a los propios agentes.

+ Valoración

Aumentar la **Eficiencia** en la resolución de incidencias

Los agentes con video ahorran tiempo en explicaciones gracias a la comunicación visual que integra ese canal y que permite enviar de archivos, compartir pantalla, co-navegar, capturar fotos evitando múltiples llamadas...

3



+ Eficiencia



4

Usar **Dispositivos** digitales móviles o navegadores web

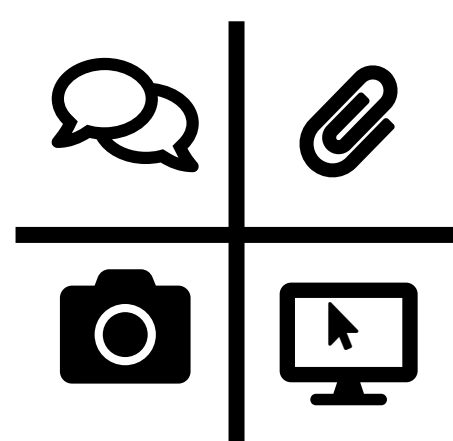
Los usuarios no les gusta cambiar de canal cuando necesitan apoyo o contactar. Si están navegando en la web o usando su dispositivo móvil, saben que el canal telefónico no permite mantener el mismo contexto digital.

+ Dispositivos

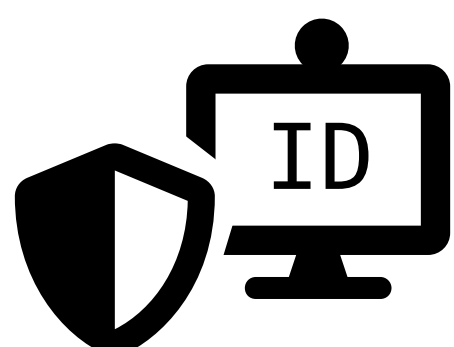
Ofrecer nuevas capacidades de **Colaboración** en línea

Los agentes telefónicos suelen hacer varias llamadas o enviar correos electrónicos para completar un proceso. Esto no es necesario para los agentes con video que disponen de Snapshot, CoBrowsing, File Sharing, Live Chat, Screen Sharing...

5



+ Colaboración



6

Mejorar la **Seguridad** con la verificación visual de identidad

Los agentes con video pueden identificar a los usuarios directamente por video sin preguntas ni artificios molestos. También una prueba grabada con video es mucho más confiable que cualquier otro tipo de soporte.

+ Seguridad

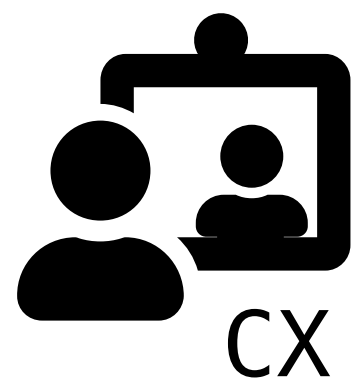
Eliminar la **Numeración** telefónica nacional o internacional

Los usuarios no están cómodos con los costes de las numeraciones telefónicas en la era digital, tener que usar una llamada premium o internacional es bastante limitante cuando domina claramente los accesos a Internet.

7



+ Numeración



8

Ofrecer una **Experiencia** del cliente más próxima a la presencial

Los usuarios aprecian especialmente la atención presencial dado que permite tener una experiencia donde todos los sentidos están presentes. El video añade la dimensión visual, posicionándose por delante de la voz.

+ Experiencia

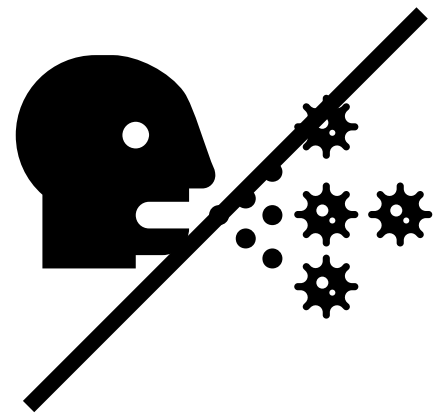
Permitir una **Geolocalización** de la comunicación del usuario

Poder geolocalizar un llamante de forma directa, permite incrementar la seguridad o agilizar la atención prestada en ciertos servicios remoto. Por supuesto, esa información de localización IP la autoriza el propio usuario.

9



+ Geolocalización



10

Proteger la **Salud** dando continuidad a servicios presenciales

Garantizar la continuidad de servicios presenciales requiere de más tecnología y tener capacidad de visión en remoto. El video permite extender esos servicios y asegurar una seguridad sanitaria, sin mascarar.

+ Protección

Cual sea tu Contact Center actual puedes transformarlo y extenderlo con canales de vídeo.

Interactive **Powers**

