



Atención Inteligente de Usuarios



Todos los derechos reservados.

Contexto

Las empresas actualmente buscan mejorar su modelo de experiencia de usuario a partir de la transformación digital. Para lo cual, se requieren de plataformas que permitan gestionar y comunicar contenidos de manera efectiva e inmediata. Se requiere que la creación y publicación de estos contenidos esté al alcance de los directos interesados y no dependan de una gestión centralizada.

Por lo tanto, se busca Integrar las aplicaciones móviles, pantallas, soluciones de totems o kioskos digitales, para que desde un solo entorno digital se puedan crear y administrar dichos contenidos, centralizando toda la bigdata y aplicando analítica de datos e inteligencia artificial. Así se garantiza que la experiencia del servicio sea segura, avanzada y agradable, que responda a las necesidades de información y contenidos requeridos en el día a día del servicio.



Nuestra oferta de valor

Nuestro ecosistema digital cuenta con los siguientes módulos:



Gestores de Contenidos

Gestión de Turnos

Mensajería instantánea

Aplicaciones Móviles

Identidad Digital

Analítica + IA



FINANCIERO

EDUCATIVO

SALUD

Gestores de Contenido

A través de los gestores de contenidos se da acceso a las personas claves dentro de la organización de crear y administrar los contenidos que pueden ser textos, imágenes, videos, etc. para que lo pueda publicar por todos los medios posibles o por los canales de comunicación de su preferencia.

Estos contenidos pueden ser publicados desde un Smartphone a multiples medios como: Smartphone, PCs, tablets, tótems, pantallas y video walls.

Nuestra plataforma adapta los contenidos de manera automática para facilitar la gestión y administración.



Gestores de Turnos

Este módulo permite que del lado empresa se pueda tener una categoría de usuarios denominados consultores que a través de una pantalla tienen la capacidad de monitorear a los usuarios del servicio, categorizarlos y ver el tiempo de espera de cada usuario para darle priorización y asignación de atención a cada uno de ellos.

El gestor de turnos se integra con el CRM de la empresa para permitir la documentación y seguimiento de cada caso abierto en el servicio.

El sistema permita que se pueda enviar el turno a través de la aplicación móvil y a través de las carteleras digitales y video wall.



Mensajería Instantánea

La plataforma permite crear grupos de usuario foco a partir del cual los gestores de contenidos tienen la facilidad de comunicarse de manera instantánea con cualquiera de los usuarios del servicio.

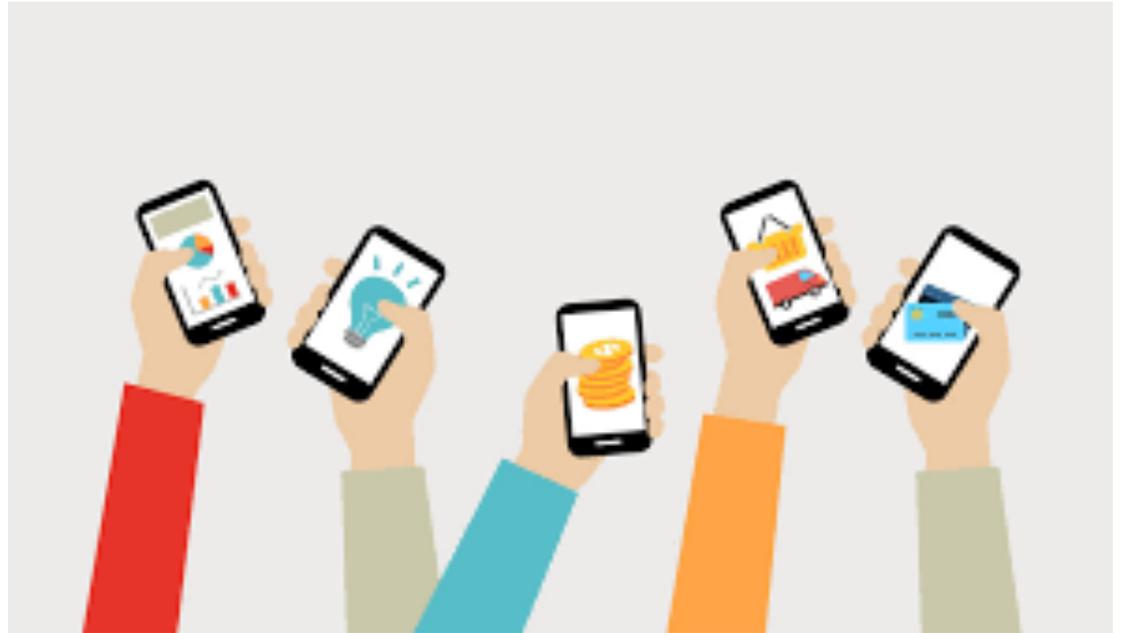
De igual manera, los usuarios de los servicios tienen la posibilidad de interactuar con la empresa de una manera fácil.



Aplicación Móvil

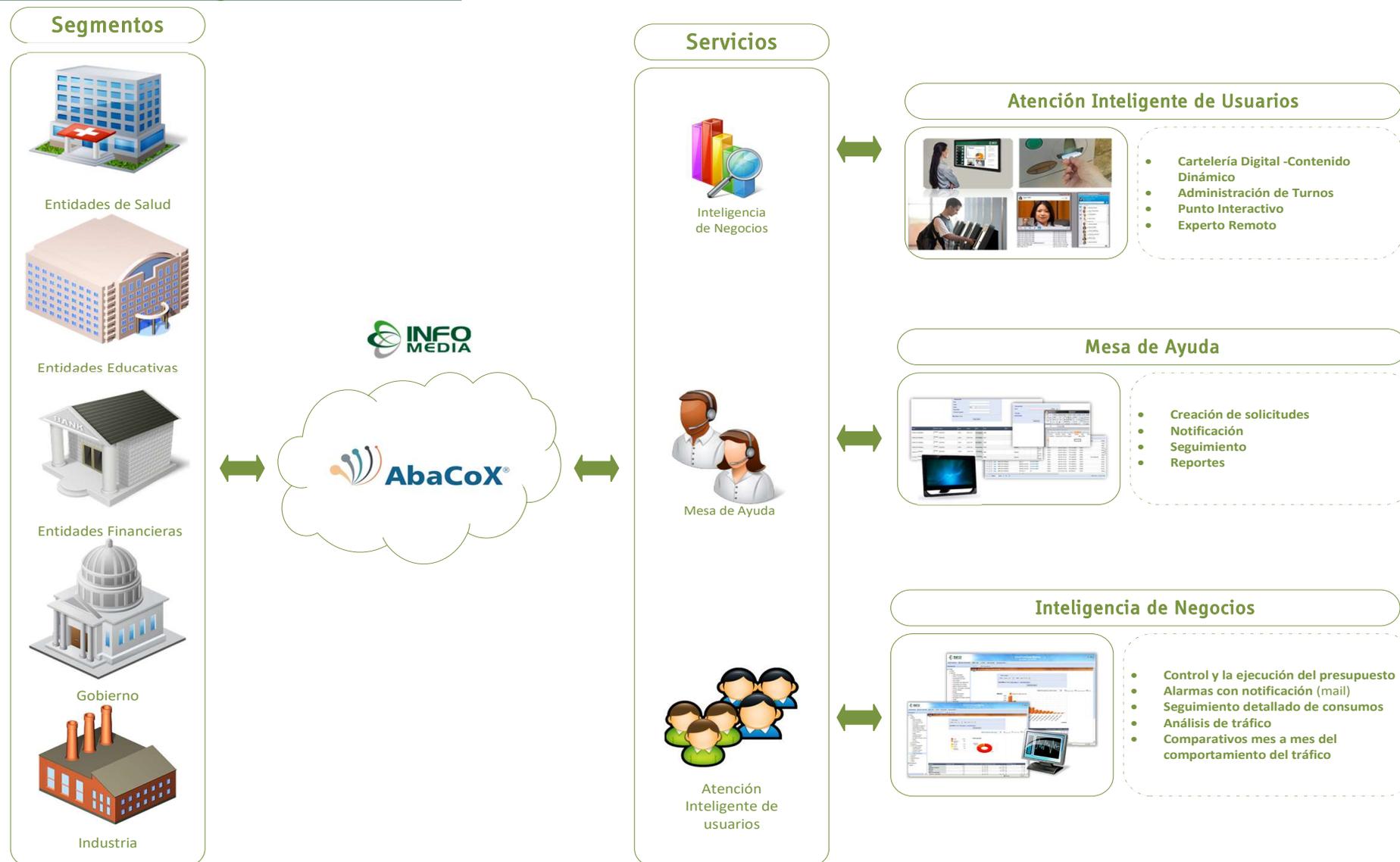
Las empresas de hoy necesitan darle la posibilidad a los usuarios del servicio el acceso a sus contenidos para que puedan obtener contenidos actualizados desde las diferentes áreas de servicio, mensajería instantánea, acceso a robots que le ayuden a hacerle seguimiento a sus inquietudes, sistemas de turnos integrados con geo referenciación así como, acceso seguro mediante una solución de identidad digital que permita garantizar que la empresa esta compartiendo sus contenidos y servicios con la persona que dice ser.

Las aplicaciones móviles terminan convirtiéndose para las empresas en pasarelas de servicios que le ayudan a cumplir sus objetivos de transformación digital y hacia la mejora en la experiencia de usuarios que el mercado requieren hoy en día.



Nuestra plataforma permite hacer los procesos de onboarding (o registro de los usuarios NO presencial) de manera remota y permite cotejar los datos de la cédula con biometría (facial, huella, voz, etc) para permitir que la persona ya sea desde su celular, portátil o tótem tenga acceso a los servicios de la empresa cada vez que lo necesite de manera ágil, segura y oportuna.





Flujograma del servicio

