

INFOGRÁFICO

4 VENTAJAS DE  
CONTAR CON UNA  
PLATAFORMA DE  
**ATENCIÓN  
OMNICANAL**



**4 VENTAJAS DE CONTAR  
CON UNA PLATAFORMA DE  
ATENCIÓN OMNICANAL**

La atención omnicanal busca **garantizar una buena experiencia para el usuario** al proporcionar la **integración de los canales de atención**, tanto en línea como fuera de línea.

De esta manera, **el proceso de atención se estandariza**, haciéndolo más eficiente y permitiendo que la empresa entienda las preferencias de sus clientes. A continuación, vea las ventajas de esta solución para su negocio.

#### MEJORA DE LA INFRAESTRUCTURA

Una plataforma omnicanal permite que la **infraestructura de su negocio sea mejorada** con recursos tecnológicos que favorecen la atención al cliente y **garantizan la integración, agilidad y automatización de los procesos**, como chatbots y software de inteligencia artificial.



#### AUMENTO EN EL VOLUMEN DE ATENCIÓN

La plataforma omnicanal reúne en un solo lugar todos los datos de interacción del cliente, lo que **facilita el flujo de trabajo y mejora la productividad del equipo**.

*Además, las herramientas de automatización pueden resolver cuestiones simples, mientras que el equipo se concentra en otras demandas.*



#### CRECIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Con esta herramienta, es posible tener **acceso a informes detallados sobre el historial de atención de los clientes**, lo que permite la aplicación de una comunicación personalizada de acuerdo con la preferencia de cada uno.

*Así, es más fácil alcanzar las expectativas y elevar la satisfacción.*



#### VELOCIDAD EN LA RESOLUCIÓN DE DEMANDAS

Debido a la integración de los canales de atención, la plataforma omnicanal garantiza **más organización en la gestión de la comunicación con el cliente**.

*De esta forma, es posible atender las solicitudes con agilidad y reducir el tiempo de espera, sin comprometer la calidad del proceso.*



¿Quiere implementar una plataforma de atención omnicanal? Entonces, conozca a AlfaPeople.

Nosotros trabajamos con la implementación de soluciones para negocios de Microsoft, **personalizando las herramientas de acuerdo con la demanda**, la estrategia comercial y el segmento de cada cliente.