

alisyys



Alisyys Cloud CX

Alisyys Cloud CX es una herramienta web que posibilita el uso de canales de mensajería instantánea de forma integrada en el servicio de atención al cliente.



Canales



WhatsApp



Facebook Messenger



Twitter



Telegram



Webchat



CX Messenger



Email

Destacado

Consistencia en la relación con el cliente

La combinación de bases de datos de clientes e histórico multicanal, convierte la atención al cliente en un proceso coherente y continuo, con independencia de los medios e interlocutores que intervengan en las diferentes interacciones.

Capacidad de adaptación a la demanda

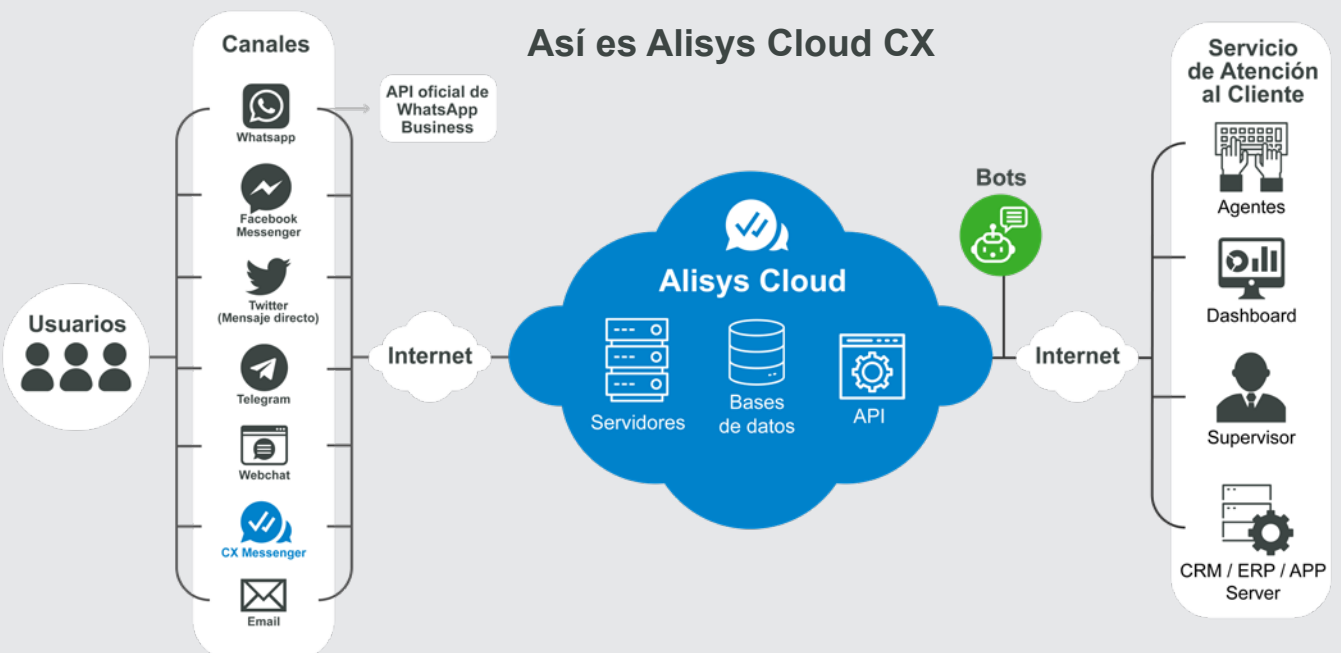
Alisyys Cloud CX gestiona de forma unificada los equipos de atención al cliente. Los indicadores estándar de contact center, como Nivel de Servicio o Tiempo Medio de Operación, adquieren una nueva dimensión al integrar información multicanal, lo que permite la óptima gestión de los recursos.

Integración con CRM/ERP

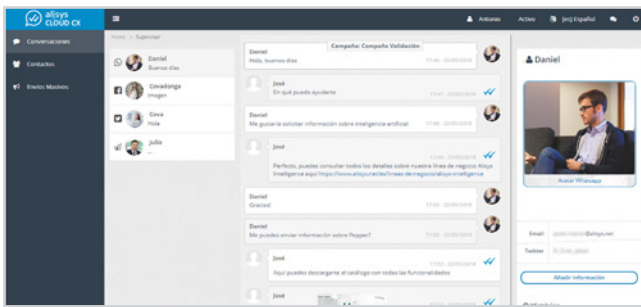
Integración con CRM/ERP, software de Contact Center o plataformas de gestión de incidencias.

API oficial de WhatsApp Business

El uso de la API oficial permite contactar y comunicarse con los clientes de forma simple, segura y confiable. Encriptado de mensajes de extremo a extremo entre cliente y usuario final.

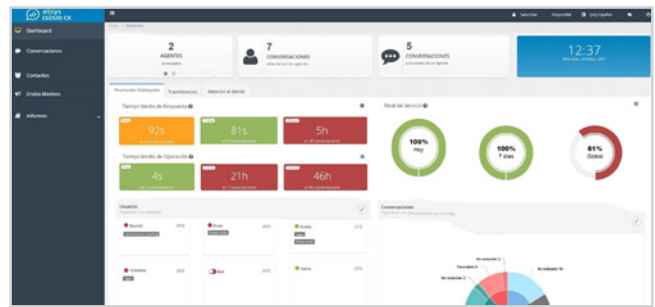


Panel vista agente



Alisys Cloud CX: panel agente, conversaciones

Panel vista supervisor



Alisys Cloud CX: panel supervisor, dashboard

Caso de uso

Cloud CX para el sector retail

Solución omnicanal para el servicio de atención al cliente de una empresa del sector retail. Gestión de email, WhatsApp, Facebook Messenger y Telegram desde la plataforma Cloud CX y certificación de las conversaciones entre agentes y clientes. Soporte premium para la gestión de incidencias en un periodo máximo de 2 horas.



Principales prestaciones



Canales

- Mensajería instantánea.
- Webchat.
- Medios sociales.
- Correo electrónico.
- CX Messenger.



Bots para la atención al cliente

- Automatización de las tareas diarias del servicio de atención al cliente.
- Eficiencia en los procesos de atención al cliente.



Traducción simultánea e interfaz multidioma

Aplicación de la Inteligencia Artificial para la traducción automática de mensajes finales.



Base de datos de cliente multicanal

- Teléfonos, email, perfiles en redes sociales, geolocalización, etc.
- Histórico multicanal de interacciones con el cliente.
- Incorporación de datos de negocio desde sistemas corporativos.



Gestión unificada

- Administración online de múltiples campañas.
- Distribución de conversaciones en base a skills y canales.
- Soporte para modos blended multicanal.
- Tipificación de conversaciones.
- Transferencias de conversaciones.



Integración de medios de pago

Posibilita el lanzamiento de una aplicación web al usuario para gestionar pagos.



Reporting y mediciones tipo contact center

- Seguimiento de la actividad de los agentes, incluyendo acceso a todas las conversaciones en tiempo real.
- Dashboard y generación de informes exportables con evolución de indicadores clave.



Certificación de conversaciones

Alisys Cloud CX permite certificar el contenido de conversaciones mantenidas a través de cualquier canal, con carácter probatorio frente a terceros. Los certificados se generan bajo demanda y pueden descargarse inmediatamente en formato PDF.