

REDES SOCIALES

Consigue interacciones significativas con tus clientes



Los consumidores usan cada vez más las redes sociales como medio de comunicación para interactuar con las empresas. Al desarrollar una presencia sólida en redes sociales y utilizando las plataformas de mensajería, le das a tus clientes más opciones para atenderlos y resolver sus dudas o consultas, potenciando el vínculo y fidelizándolos.

Al sumar estas vías a los demás canales que usas en tu Contact Center, el éxito está asegurado.

Interactúa a través de Twitter, WhatsApp, Telegram y Facebook Messenger como parte de tu gestión omnicanal. Tiempo de interacción reducido, conversación más natural, atención a varios clientes a la vez... son solo algunas de las ventajas del Social Customer Service.

01 **Responde con rapidez y coherencia a las menciones en las redes sociales**

El seguimiento oportuno de las menciones de una marca o los productos de una empresa en las redes puede marcar la diferencia entre la creación de clientes fieles y los desastres virales.

02 **Actúa de forma inteligente**

EVOLUTION puede consultar tu CRM u otros sistemas de información para determinar las preferencias de contacto de los clientes, sus permisos, su importancia y otros detalles vitales para determinar qué canal de comunicación es el mejor para contactarlo.

03 **Interactúa de forma proactiva**

EVOLUTION aúna las redes sociales con las demás vías de tu Contact Center para que el servicio al cliente sea más coherente y atractivo. Detecta automáticamente cuando los clientes se dirigen a ti en los medios sociales para solicitar servicio, hacerte consultas o comunicarte incidencias y entrega esas consultas a la persona más capacitada para atenderlas.



TWITTER

Su principal función es interactuar y dar soporte a tus clientes. No es una red que busque promocionar productos o servicios de manera directa, pero es una red que muestra seriedad, por lo que es un buen punto de contacto para quienes buscan resolver algún problema o tienen alguna duda.

EVOLUTION permite el tratamiento de tweets originados por mensajes directos (DM) y menciones a una cuenta Twitter monitorizada. También permite tratar todos los tweets resultantes de una búsqueda en Twitter (hashtags, palabras, usuarios, ...).



WHATSAPP

La solución de WhatsApp Business es una herramienta valiosa y poderosa para la comunicación: es la manera más fácil y segura de conectar con tus clientes a través de la plataforma de mensajería más popular del mundo.

Envía imágenes, videos, archivos y más para completar los procesos de forma más eficiente. Puedes hacer un seguimiento a las interacciones, obtener datos relevantes de cada cliente y automatizar el envío de notificaciones para implementar acciones de venta y fidelización.

Trabajamos con un proveedor oficial de la API WhatsApp Business que aloja los datos en sus centros de datos, cumpliendo con la RGPD y asegurando una protección total de los datos.



TELEGRAM

Telegram es una app de mensajería similar a WhatsApp, pero con funcionalidades adicionales. Su característica principal es el sistema de cifrado de datos invulnerable, hecho que da más confianza a algunos usuarios y lo utilizan como medio de contacto principal.

Ofrece muchas posibilidades: desde comunicación unidireccional hasta campañas de marketing, publicidad y segmentación. Puedes enviar audio, texto, imágenes y vídeos para facilitar la conversación.

FB MESSENGER

Esta aplicación inspira mucha confianza por su trayectoria y alcance. Facebook cuenta con más de 1.300 millones de usuarios y muchos de ellos aprovechan esta plataforma para contactar con las empresas. Utiliza FB Messenger vinculado a tu Facebook Business Page para proporcionar asistencia inmediata que mejore la satisfacción del cliente.

Si bien las comunicaciones a través de este canal son asincrónicas, el cliente que se contacta a través de esta red social espera respuestas inmediatas. Puedes abordarlo con mensajes predeterminados que resuelvan preguntas frecuentes y permite que los agentes pongan foco en la elaboración de respuestas para los casos más complejos.

Los usuarios pueden interactuar desde móvil (iOS y Android) y desktop (MacOS, Windows y Linux).

Mapa de producto



En **ICR Evolution** te ayudamos a conectar con tus clientes de una forma **ágil, sencilla, eficaz y productiva**. Nuestro software EVOLUTION te permite estar donde tus clientes están, en el momento adecuado y de la forma más natural, ofreciendo una experiencia de atención al cliente **100% omnicanal**.

www.icr-evolution.com

 /icr-evolution  @evolutionICR

 **Barcelona**
Av. Josep Tarradellas 38
+34 932 289 310

 **Madrid**
Paseo de la Habana 9-11
+34 910 381 810

ESCANÉAME
PARA VER TODAS
LAS FICHAS DE
PRODUCTO

