

Brinde una experiencia
de cliente de última generación y de manera simple



Pure **Connect**



Presentado por:





Simplifique y garantice la
calidad de las relaciones con
el cliente





Satisfaga las crecientes
expectativas de clientes
y empleados

“Optamos por PureConnect porque queríamos tener todo en una sola plataforma... y dejar de gestionar muchas plataformas y muchos proveedores”.

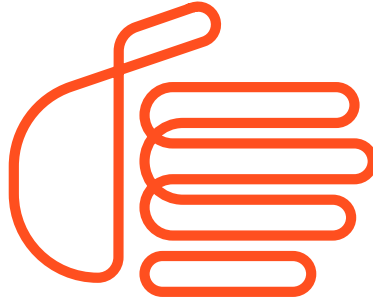
Transat A.T.

Proporcione a los clientes y a los empleados las herramientas que necesitan mediante una plataforma “todo en uno”. En vez de gastar tiempo y dinero en actualizar una infraestructura antigua y compleja, escoja una solución que le permita hacer engagement de clientes y empleados y satisfacer continuamente sus expectativas.

Una única plataforma “todo en uno”:

- Fortalece la lealtad de los clientes, puesto que pueden comunicarse con usted como ellos desean.
- Empodera a los agentes para que puedan hacer un adecuado engagement de clientes y sean exitosos en sus trabajos.
- Hace que la gestión y la medición del desempeño en todos los canales sea más sencilla para supervisores y gerentes.
- Libera al personal de TI para que pueda dedicarse a otras prioridades del negocio.

Solución



PureConnect

PureConnect es parte de la cartera de productos de Genesys Customer Experience Platform y fue diseñado para ayudar a las organizaciones a brindar una experiencia de cliente consistente, sin interrupciones, personalizada y de última generación.

Simplifique para que la experiencia del cliente sea mejor

PureConnect es una solución “todo en uno” de engagement multicanal que se implementa con rapidez, es sencilla de administrar, es flexible, fácilmente personalizable y costo-eficiente. Con PureConnect, disponible tanto en la nube como en la empresa, usted puede reemplazar todas las soluciones individuales por una única plataforma que empodera a los empleados y fortalece la lealtad de los clientes.

Haga más con menos

Una plataforma multicanal “todo en uno” brinda mejores experiencias a los clientes al tiempo que simplifica la administración, aumenta el rendimiento operativo y reduce el costo total de propiedad.

Acelere el time-to-value

Al tener un único conjunto de aplicaciones, usted puede rápidamente implementar y activar las aplicaciones y los servicios cuando esté preparado para ello —las funcionalidades nuevas se construyen sobre las interfaces existentes—.

Obtenga el máximo de flexibilidad y proteja las inversiones

Una arquitectura abierta basada en estándares aporta la flexibilidad necesaria para personalizar las aplicaciones en función de sus necesidades. Además, sus inversiones quedan protegidas porque PureCloud se integra con sus aplicaciones existentes.

Reduzca el riesgo

Esta plataforma líder de mercado reduce los riesgos del negocio. Los clientes de nube pueden minimizar el riesgo en la propia instancia de la aplicación, tener la opción de mantener el tráfico y las grabaciones de voz en su propia red, y controlar el ritmo o la frecuencia de las actualizaciones.

Lo que puede lograr con PureConnect

Tenga la flexibilidad de añadir nuevos canales, efectuar cambios, escalar estacionalmente o virtualizar la operación cuando ponga en línea nuevas ubicaciones.

Imagine que debe implementar un nuevo canal digital que exige la actualización de una de sus aplicaciones. Esta es una tarea más de las tantas que debe realizar el departamento de TI y, para agravar la situación, se aproxima el período pico de volumen...

Con la plataforma “todo en uno” PureConnect, ese riesgo desaparece, puesto que usted podrá implementar el canal nuevo sin alterar el ritmo de los empleados ni de las operaciones. Esta es solo una de las grandes ventajas de adoptar PureConnect.

“(PureConnect) se destacó inmediatamente de las soluciones de otros proveedores por su riqueza de características y funciones, sus capacidades de integración y su valor. Lo que también nos gustó fue la posibilidad de personalizar y adaptar PureConnect a la forma en que operamos hoy y a la que pretendemos operar en el futuro, además de que también nos brinda el control interno que necesitamos en nuestro negocio”.

EMS



Reemplace una infraestructura compleja por una plataforma simple

Sustituya los entornos complejos por la arquitectura “todo en uno” de PureConnect que simplificará todo, mejorará el rendimiento y, lo que es más importante, brindará a los clientes una experiencia sin esfuerzo en cualquier canal que escojan para comunicarse con usted. Brinde soporte hasta 10.000 agentes simultáneamente en un solo servidor con un único conjunto de aplicaciones integradas. Ahora puede reemplazar su compleja infraestructura por una plataforma única y elegante.

Aproveche un amplio y exhaustivo conjunto de soluciones

Acceda rápidamente a soluciones de autoservicio, digitales inbound, outbound, optimización de la fuerza de trabajo (WFO), análisis e integraciones. A diferencia de las soluciones de otros proveedores, las nuestras están específicamente diseñadas para funcionar en conjunto desde el inicio. Por lo tanto, cuando esté preparado, usted puede añadir canales digitales nuevos o herramientas de análisis de voz en tiempo real en un abrir y cerrar de ojos y, al mismo tiempo, tener una visión unificada de la actividad del cliente en todos los canales mediante el dashboard en tiempo real.

Instale nuevas versiones sin dolores de cabeza

No debe preocuparse por las actualizaciones o nuevas versiones porque las funcionalidades nuevas se incorporan directamente en el desktop omnicanal que utilizan los agentes y supervisores. Ya no hay más prolongadas implementaciones e integraciones ni largos períodos de capacitación.

Instale nuevas versiones sin dolores de cabeza

No debe preocuparse por las actualizaciones o nuevas versiones porque las funcionalidades nuevas se incorporan directamente en el desktop omnicanal que utilizan los agentes y supervisores. Ya no hay más prolongadas implementaciones e integraciones ni largos períodos de capacitación.

Adáptese a los cambios sin la ayuda de TI

Usted puede realizar los cambios que necesita sin la asistencia del equipo de TI porque la plataforma PureConnect es fácil de configurar. Incluso hasta puede crear los flujos de contacto y las grabaciones del servicio automático con capacidades de reconocimiento de voz y devolución de llamadas. Tanto usted como su equipo de experiencia del cliente pueden reaccionar rápidamente ante las nuevas necesidades y demandas de los clientes y del negocio.

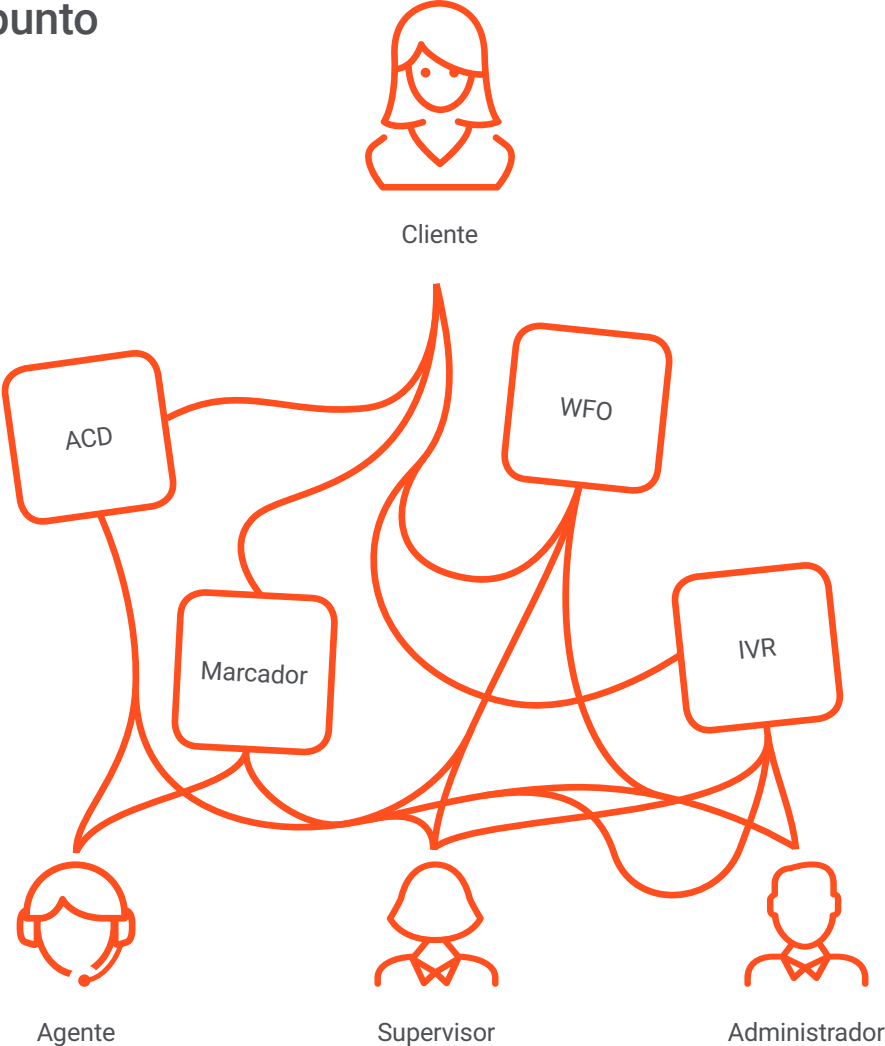
Con la evolución de su estrategia de negocio, también evolucionará su capacidad de satisfacer los nuevos requisitos gracias a esta arquitectura abierta y basada en estándares. Personalice e integre fácilmente las aplicaciones actuales y las nuevas utilizando las integraciones empaquetadas y un conjunto de API robustas.

Si necesita comunicaciones empresariales, lo único que tiene que hacer es activarlas y ¡listo! No hace falta implementar ningún sistema PBX/UC.

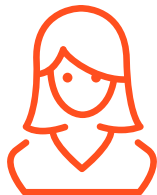
“Escogimos PureConnect porque, a diferencia de otros proveedores que nos ofrecían un ensamble de productos propietarios, es una plataforma de arquitectura abierta que nos permite comenzar a operar más rápidamente”.

ESM

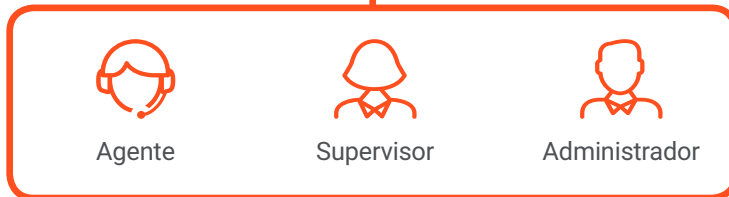
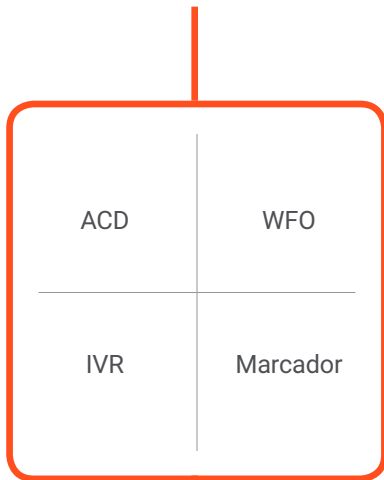
Multipunto



Todo en uno



Cliente



Revitalice su entorno y brinde experiencias sin esfuerzo

Ya es hora de reemplazar la infraestructura y las soluciones individuales obsoletas e inconexas por una plataforma elegante “todo en uno”. Deje que sus empleados se concentren en construir relaciones personalizadas con los clientes y facilite el engagement. Entregue insights a supervisores y gerentes para que puedan monitorear y optimizar el rendimiento con eficacia entre todos los canales. Proporciónale a su negocio lo que necesita en el momento preciso. En resumen: Brinde experiencias de cliente excepcionales y sin esfuerzo

Al modernizar su infraestructura y sus aplicaciones con PureConnect, los beneficios van mucho más allá de actualizar la tecnología y de racionalizar las operaciones informáticas: usted estará trabajando con un líder en experiencia del cliente reconocido por los principales analistas y consultores de la industria y avalado por miles de clientes en todo el mundo.





Acerca de Genesys

Genesys® potencia anualmente más de 25.000 millones de las mejores experiencias de cliente del mundo. Nuestro éxito consiste en conectar conversaciones de empleados y clientes en todos los canales, siempre. Más de 10.000 empresas en más de 100 países confían en la plataforma CX #1 para obtener grandes resultados de negocio. Las soluciones on-premise y en la nube son fluidas intuitivas y dan empoderamiento. Combinamos lo mejor en tecnología y en creatividad para trabajar como usted espera.

Para más información, contacte:

Tel: (55) 5147 9460

Correo: info@kranon.com

www.kranon.com