

10 Razones por las que debes añadir canales de **Video** a tu Contact Center

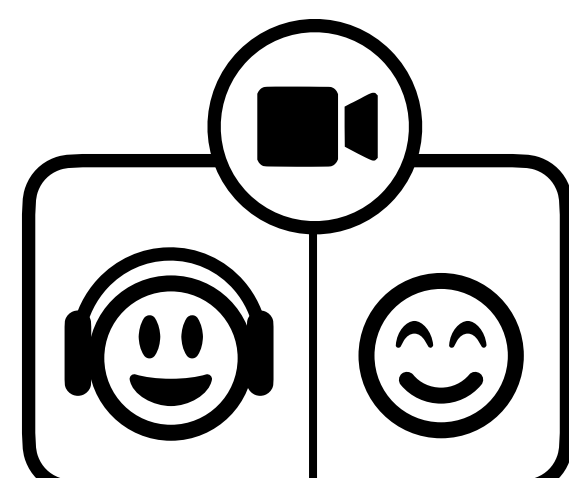
El Vídeo es ahora la nueva Voz de tu Negocio



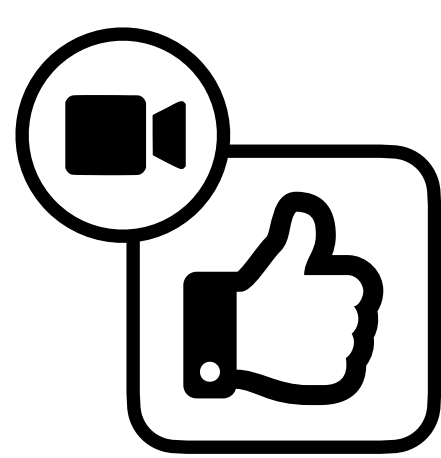
Mejorar la **Comunicación** entre agente y usuario

Las personas aprecian especialmente el vídeo cuando tratan asuntos importantes permitiendo una comunicación facial y lenguaje no verbal. Transmitir autenticidad en los procesos de venta, asesoramiento o negociación es esencial.

1



+ Comunicación



9/10

+ Valoración

2

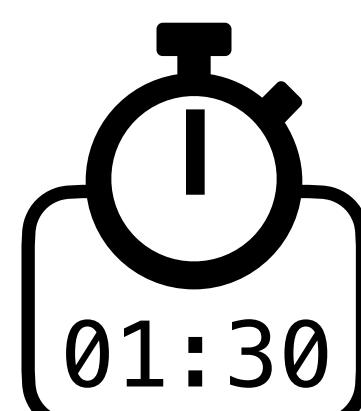
Incrementar la **Valoración** de la atención prestada

Los agentes en vídeo obtienen mejores valoraciones en las encuestas de satisfacción que los agentes telefónicos: los clientes premian con una mejor puntuación tanto el servicio con vídeo como a los propios agentes.

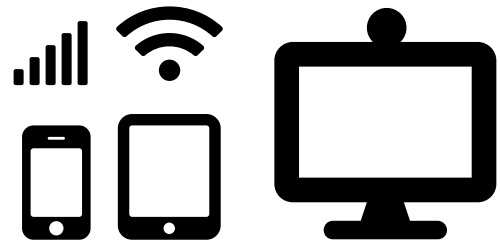
Aumentar la **Eficiencia** en la resolución de incidencias

Los agentes con vídeo ahorran tiempo en explicaciones gracias a la comunicación visual que integra ese canal y que permite enviar de archivos, compartir pantalla, co-navegar, capturar fotos evitando múltiples llamadas...

3



+ Eficiencia



+ Dispositivos

4

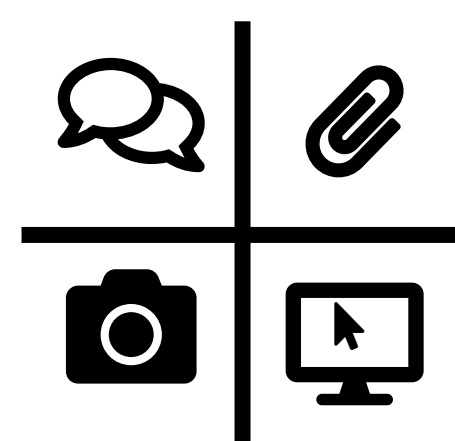
Usar **Dispositivos** digitales móviles o navegadores web

Los usuarios no les gusta cambiar de canal cuando necesitan apoyo o contactar. Si están navegando en la web o usando su dispositivo móvil, saben que el canal telefónico no permite mantener el mismo contexto digital.

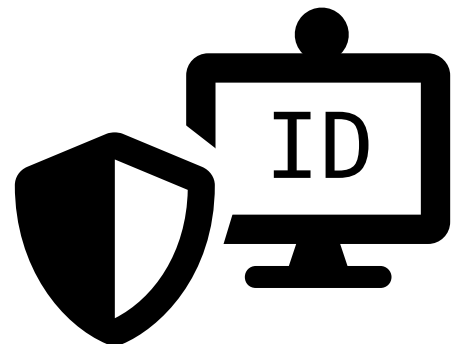
Ofrecer nuevas capacidades de **Colaboración** en línea

Los agentes telefónicos suelen hacer varias llamadas o enviar correos electrónicos para completar un proceso. Esto no es necesario para los agentes con vídeo que disponen de Snapshot, CoBrowsing, File Sharing, Live Chat, Screen Sharing...

5



+ Colaboración



+ Seguridad

6

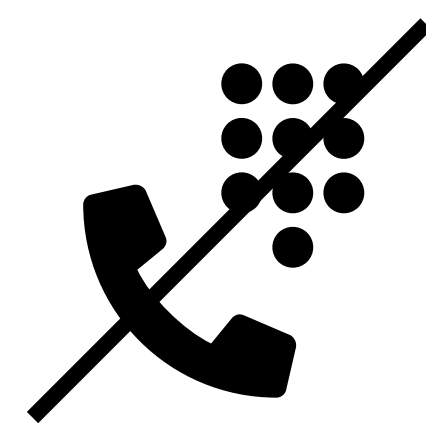
Mejorar la **Seguridad** con la verificación visual de identidad

Los agentes con vídeo pueden identificar a los usuarios directamente por vídeo sin preguntas ni artificios molestos. También una prueba grabada con vídeo es mucho más confiable que cualquier otro tipo de soporte.

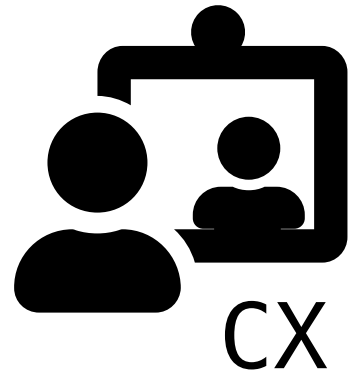
Eliminar la **Numeración** telefónica nacional o internacional

Los usuarios no están cómodos con los costes de las numeraciones telefónicas en la era digital, tener que usar una llamada premium o internacional es bastante limitante cuando domina claramente los accesos a Internet.

7



+ Numeración



+ Experiencia

8

Ofrecer una **Experiencia** del cliente más próxima a la presencial

Los usuarios aprecian especialmente la atención presencial dado que permite tener una experiencia donde todos los sentidos están presentes. El vídeo añade la dimensión visual, posicionándose por delante de la voz.

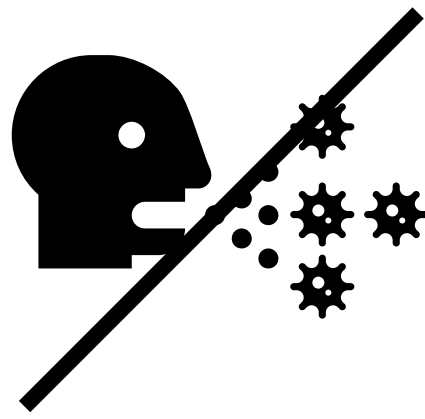
Permitir una **Geolocalización** de la comunicación del usuario

Poder geolocalizar un llamante de forma directa, permite incrementar la seguridad o agilizar la atención prestada en ciertos servicios remoto. Por supuesto, esa información de localización IP la autoriza el propio usuario.

9



+ Geolocalización



+ Protección

10

Proteger la **Salud** dando continuidad a servicios presenciales

Garantizar la continuidad de servicios presenciales requiere de más tecnología y tener capacidad de visión en remoto. El vídeo permite extender esos servicios y asegurar una seguridad sanitaria, sin mascararas.

Cual sea tu Contact Center actual puedes transformarlo y extenderlo con canales de vídeo.

Interactive **Powers**

