



¿Cómo mejorar la MultiExperiencia en una crisis como el Covid-19?

Manuel Torres

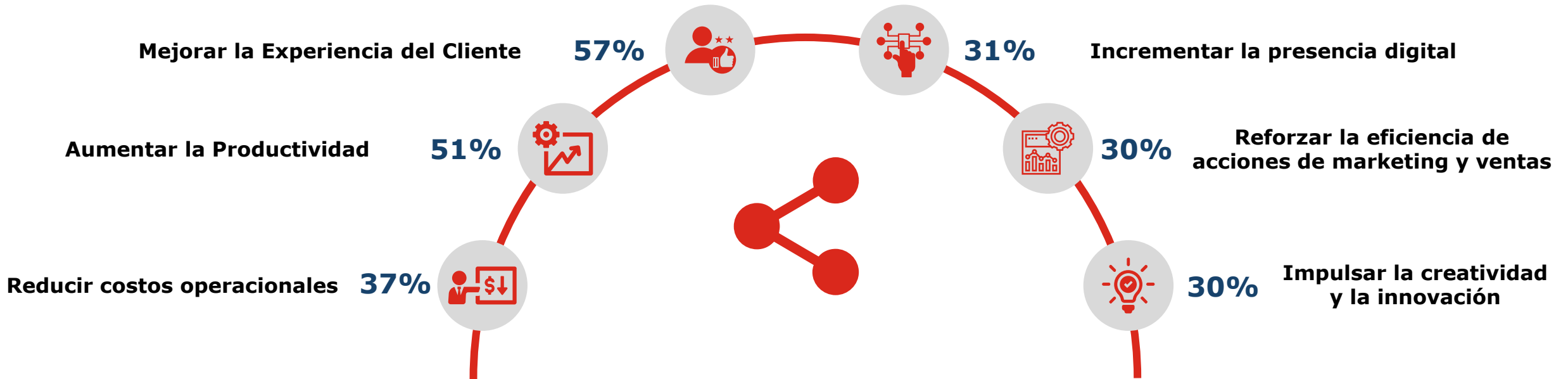
Director de Ingeniería de Ventas y
Arquitectura Avanzada, Avaya Caribe y Latinoamérica





Impulsores de la adopción de nuevas tecnologías (Pre-COVID19)

Porcentaje de Respuestas



Fuente: Frost & Sullivan

Pregunta: ¿Cuáles son los principales impulsores para adoptar tecnología en su empresa?

Cuando las Bromas dejan de ser Bromas

Quien aceleró la transformación digital en tu empresa:

- a. El equipo de TI.
- b. El CEO.
- c. El coronavirus.
- d. El CTO.
- e. El equipo ágil.





Las Comunicaciones Empresariales no volverán a ser las mismas

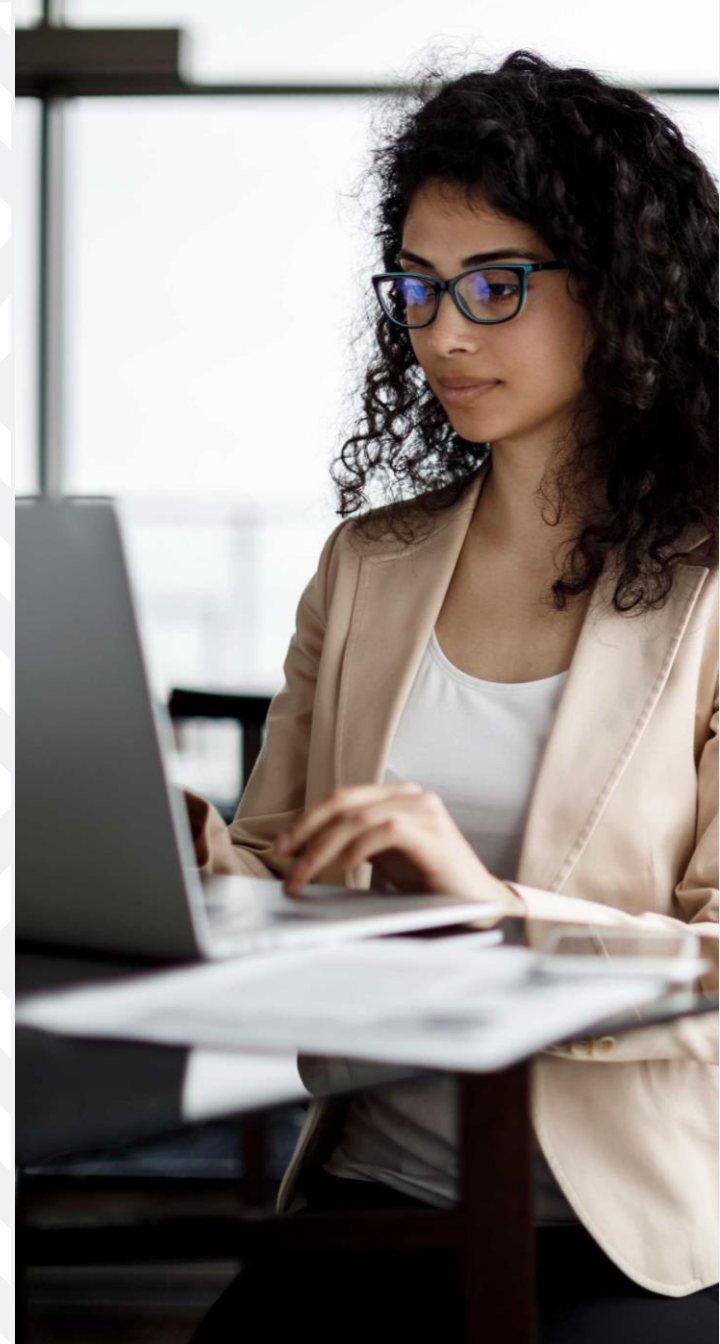
Antes de la Pandemia, cerca de **30 millones de personas** en el mundo trabajaban desde su hogar frecuentemente.

Hoy, el número de teletrabajadores se ha **multiplicado por diez**.

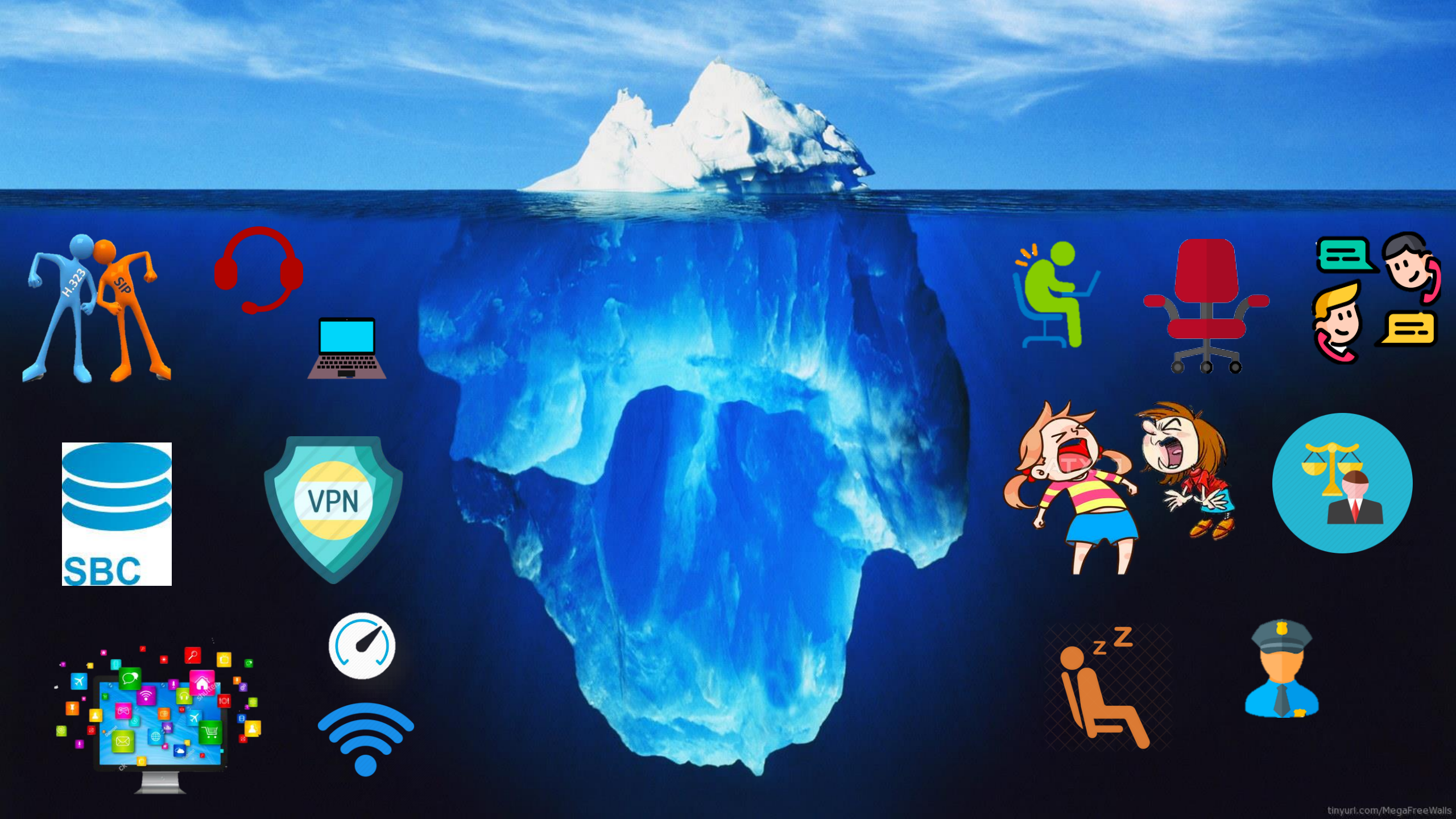
Una vez terminada esta crisis, **la mitad de ellos realizará home-office de forma regular**.

Las empresas que adopten trabajo remoto reemplazarán a las empresas que no lo hagan.

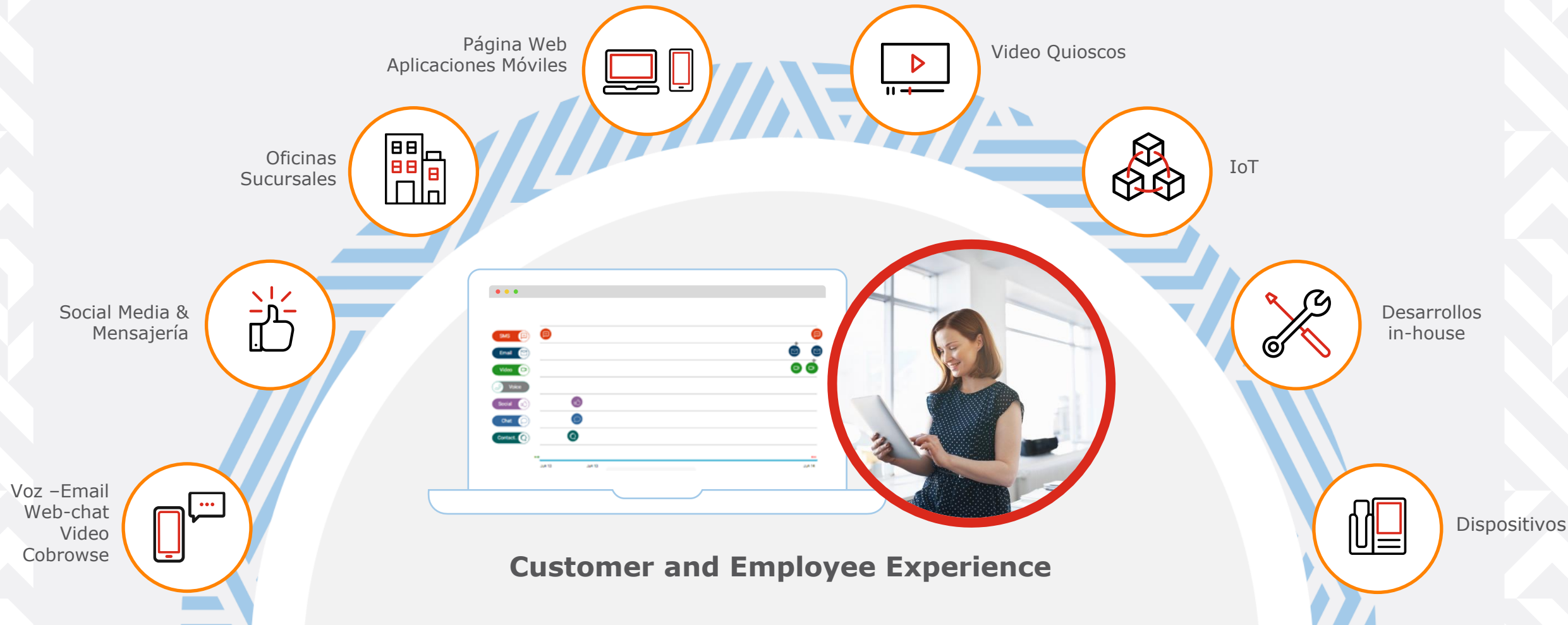
Fuente: **FROST & SULLIVAN**



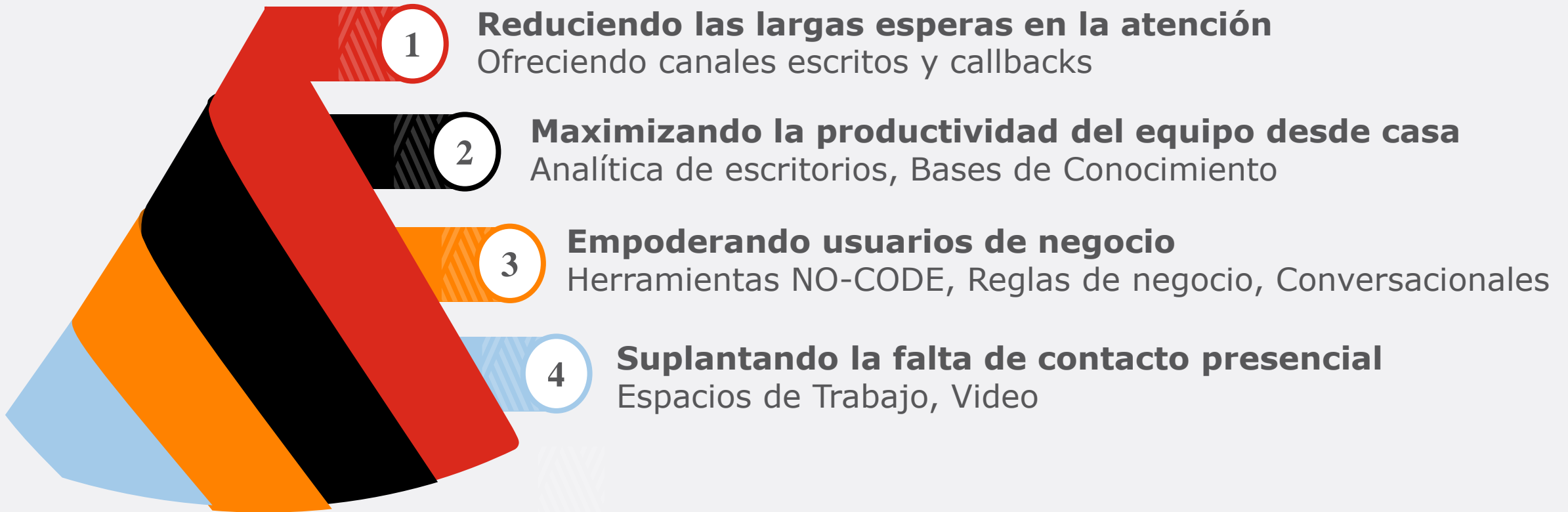




MultiExperiencia: La nueva normalidad



4 Areas clave para mejorar la MultiExperiencia

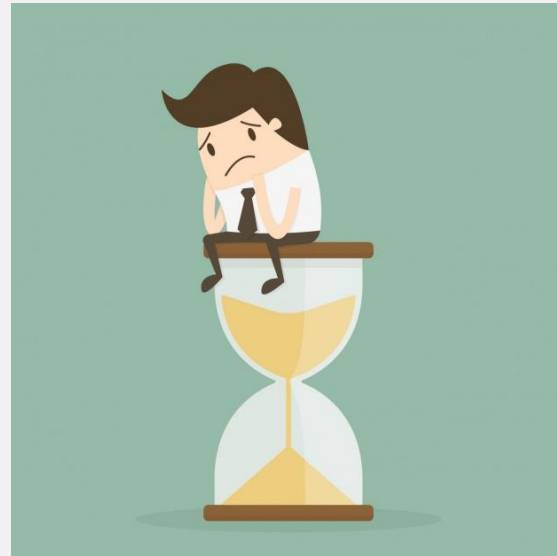


1

Reduciendo las largas esperas en la atención

Ofreciendo canales Digitales

Cliente
Llama al 01-800



Link para continuar por canales escritos vía SMS o WhatsApp

- <https://wa.me/número/código>
- Chat vía App móvil
- Link al webchat

facebook



App
chat

Web
chat

1

Reduciendo las largas esperas en la atención

Ofreciendo callbacks desde múltiples canales

Voz / IVR

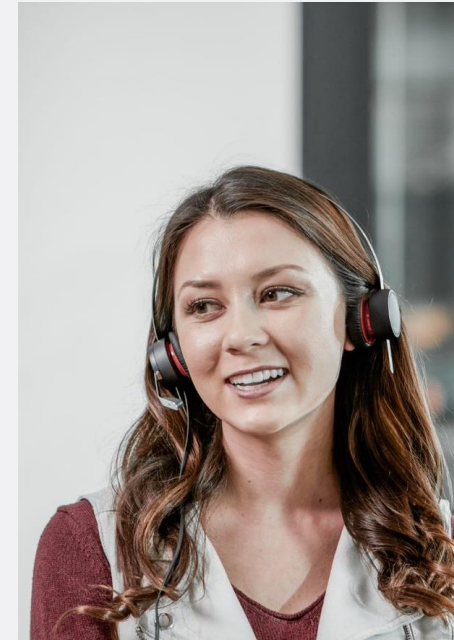
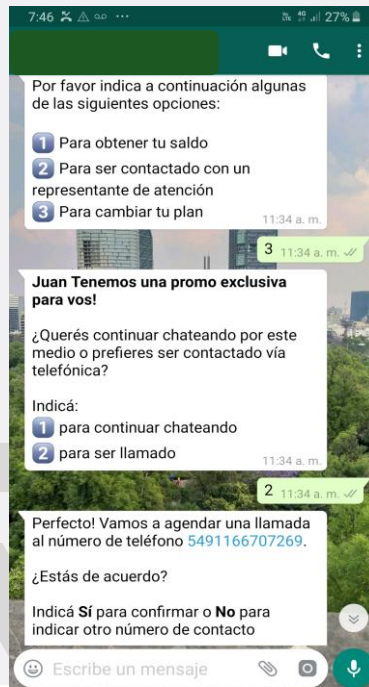


"... el tiempo de espera es de X minutos ... para agendar un llamado presione 1 ... para que lo llamemos en cuanto se libere su agente presione 2..."

Callback desde
Página web ó
Aplicación Móvil



Callback
desde el
Asistente
Virtual



Callback inserta la llamada al agente en la cola
El agente recibe contexto y llama al cliente

CIO: “Implementamos una exitosa estrategia de transformación digital, todos nuestros empleados pueden ser productivos desde su casa”

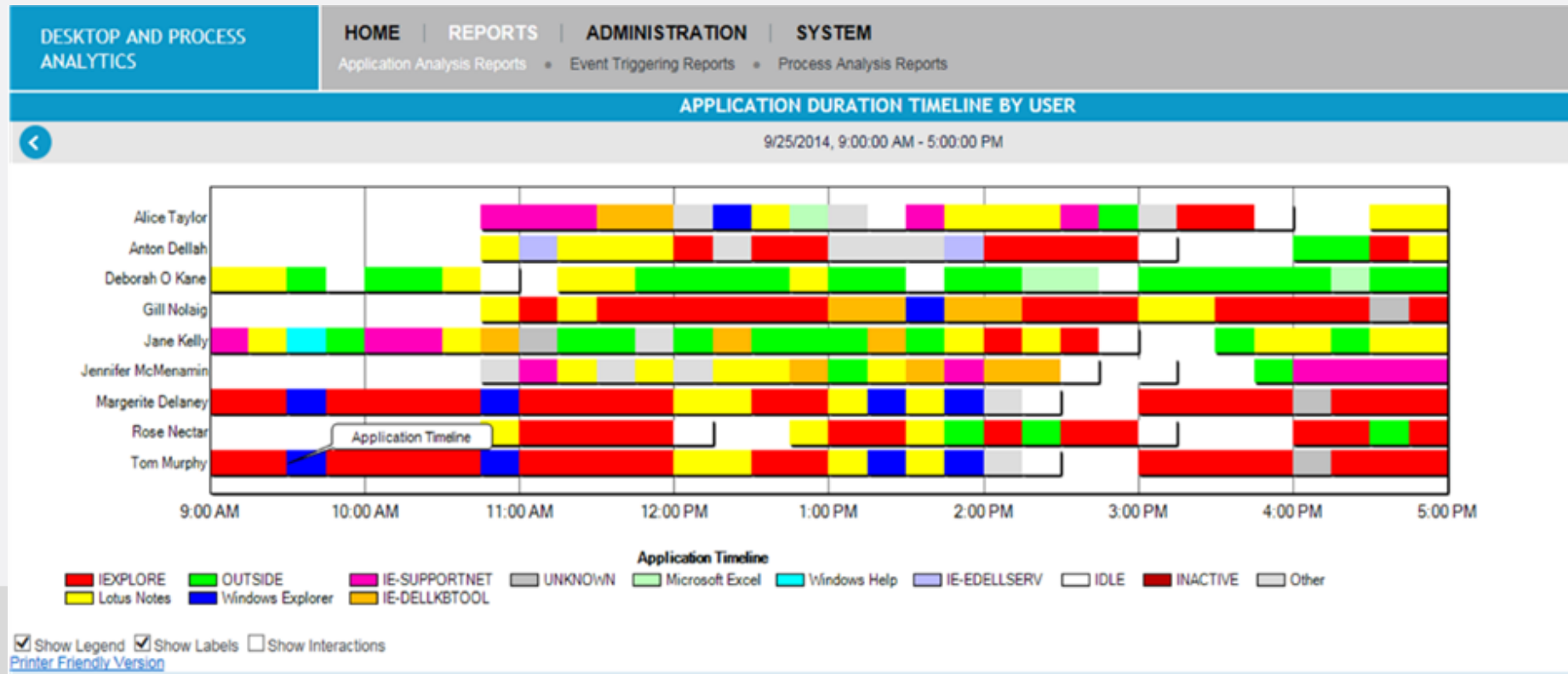
Empleados:



Maximizando la productividad del equipo desde casa

Analítica de escritorios (DPA), Bases de Conocimiento

- Monitorear la actividad del empleado por aplicación (cuánto usa cada una?)
- Identificar los tiempos productivos y no productivos



3

Empoderando usuarios de negocio

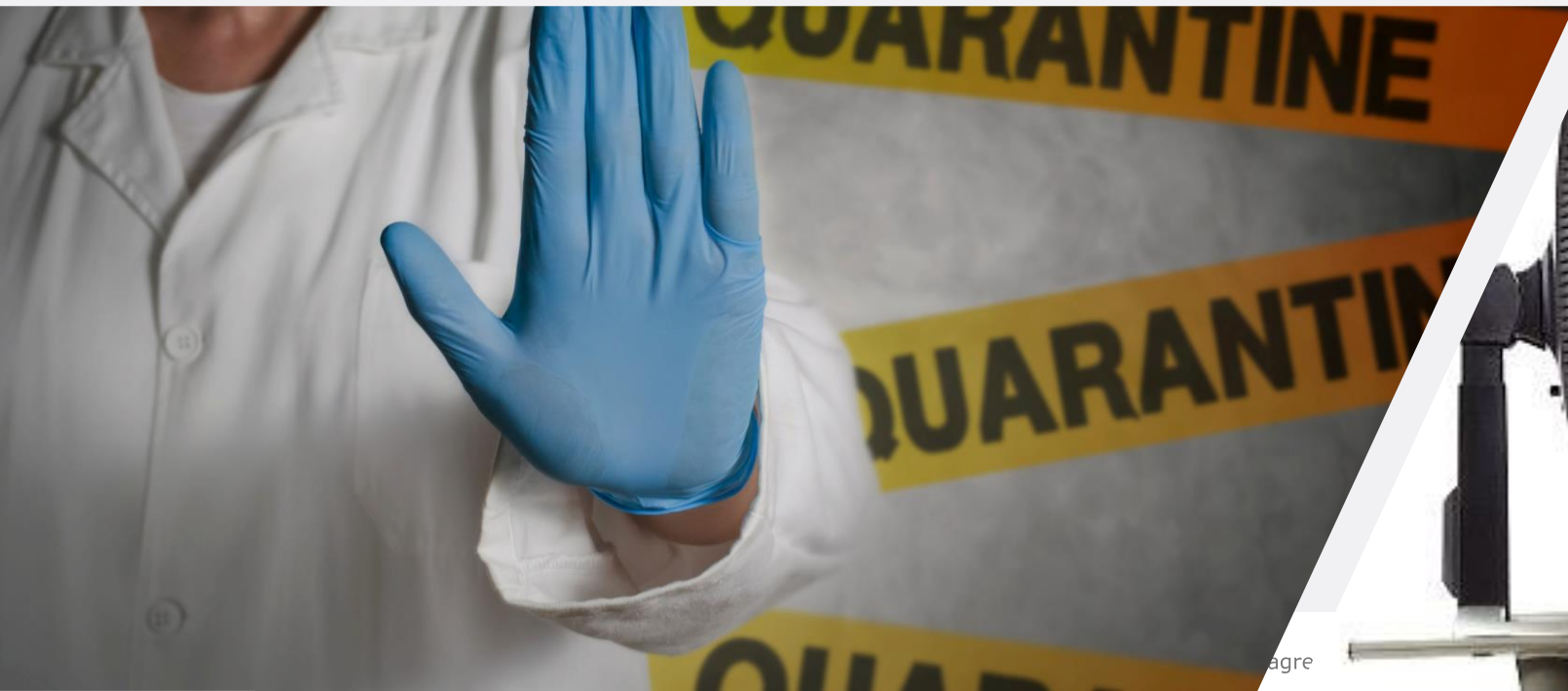
Herramientas NO-CODE, Reglas de negocio fácilmente configurables



Suplantando la falta de contacto presencial

Espacios de Trabajo Video





Muchas Gracias



Manuel Torres



@mtorrese





Gracias!