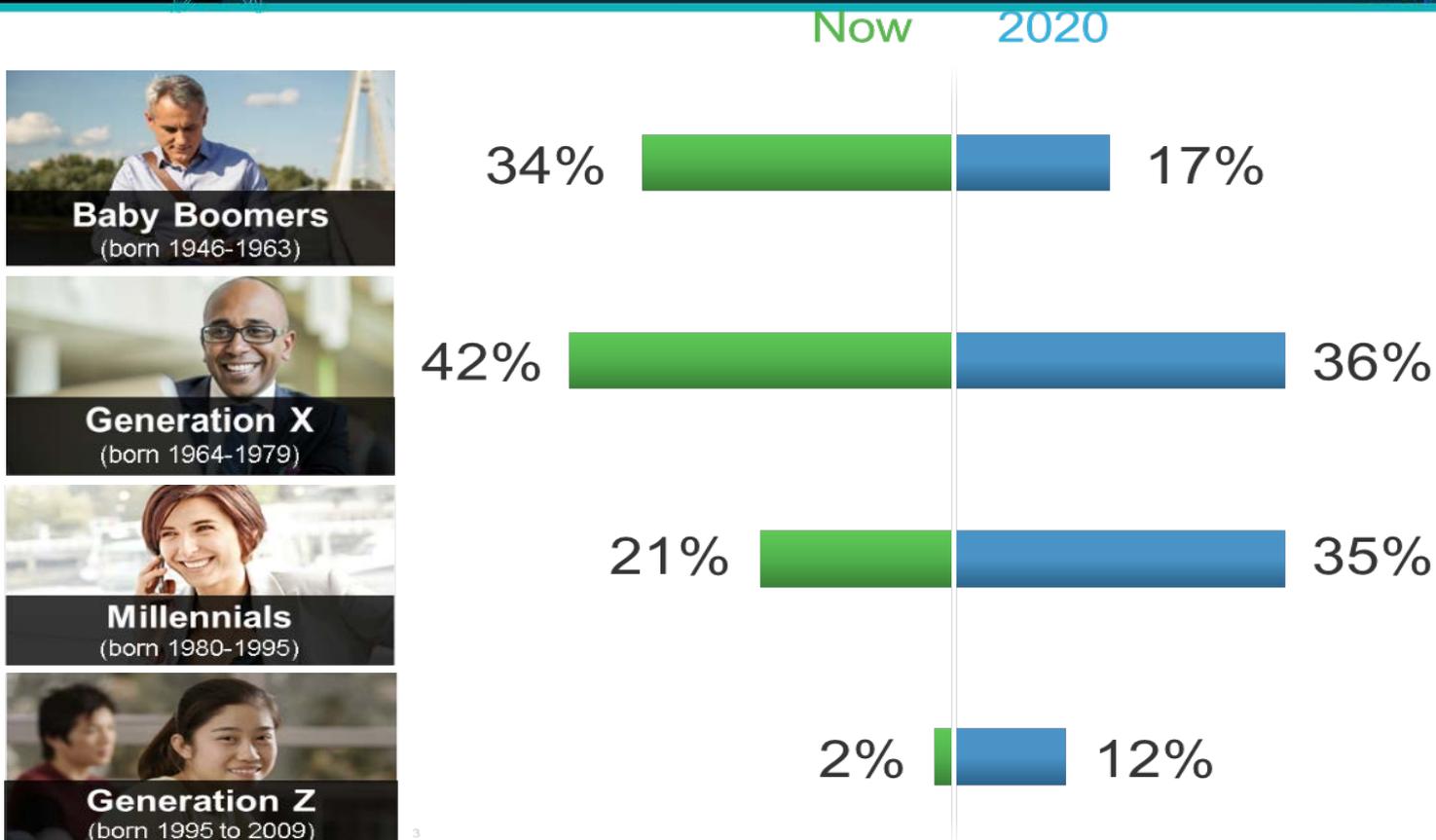




Mejorando la Experiencia del Cliente

Contact Center Colaborativo

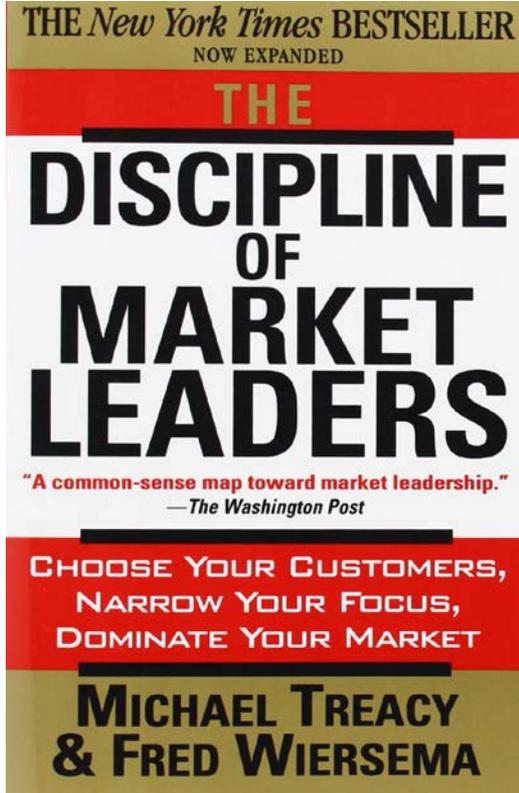
El perfil demográfico está cambiando



¿Qué hace diferente a mi organización?



Tres formas de diferenciar realmente una organización



- #1: Puedes hacer el ***mejor producto***
- #2: Puedes ser el proveedor **más eficiente y de menor costo**
- #3: Puedes ofrecer la **mejor Experiencia al Cliente**

Desconexión entre negocios y clientes

80%

de las empresas creen que brindan una experiencia superior...

8%

entregado una experiencia superior según los clientes

Malas Experiencias Alejan a los Clientes

32%



... de las personas **abandonan** una marca que aman después de una **mala experiencia**

46%



... de las personas abandonan una marca si los **empleados carecen del conocimiento** esperado

59%



... de las personas **abandonarán la marca** o el producto que aman después de **varias malas experiencias**

71%



... de las personas están de acuerdo en que los empleados tienen **un gran impacto** en la experiencia del cliente

“Es más fácil que te guste una marca cuando te devuelve la misma sensación ”

Expectativa de las Empresas



Aumento en NPS



Aumento en
Ingresos por
Cliente



Reducción de la
Perdida de
Clientes



Aumento en las
Ventas



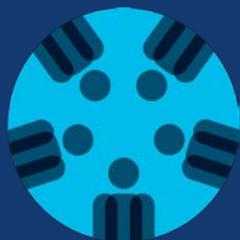
Enfoque de Contact Center

Enfoque en el poder de la plataforma



Experience Transformation

Data powered omni-channel
Customer Experience
Management



Collaborative Contact Center

Full Collaboration suite for
efficient communication



Super Agents

AI capabilities that augment
agents, supervisors and
admins

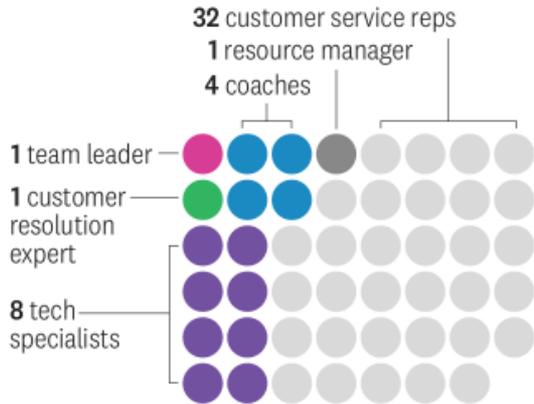


Collaborative Contact Center



Agentes Empoderados, Clientes Satisfechos

Un equipo de expertos: Contact Center Colaborativo

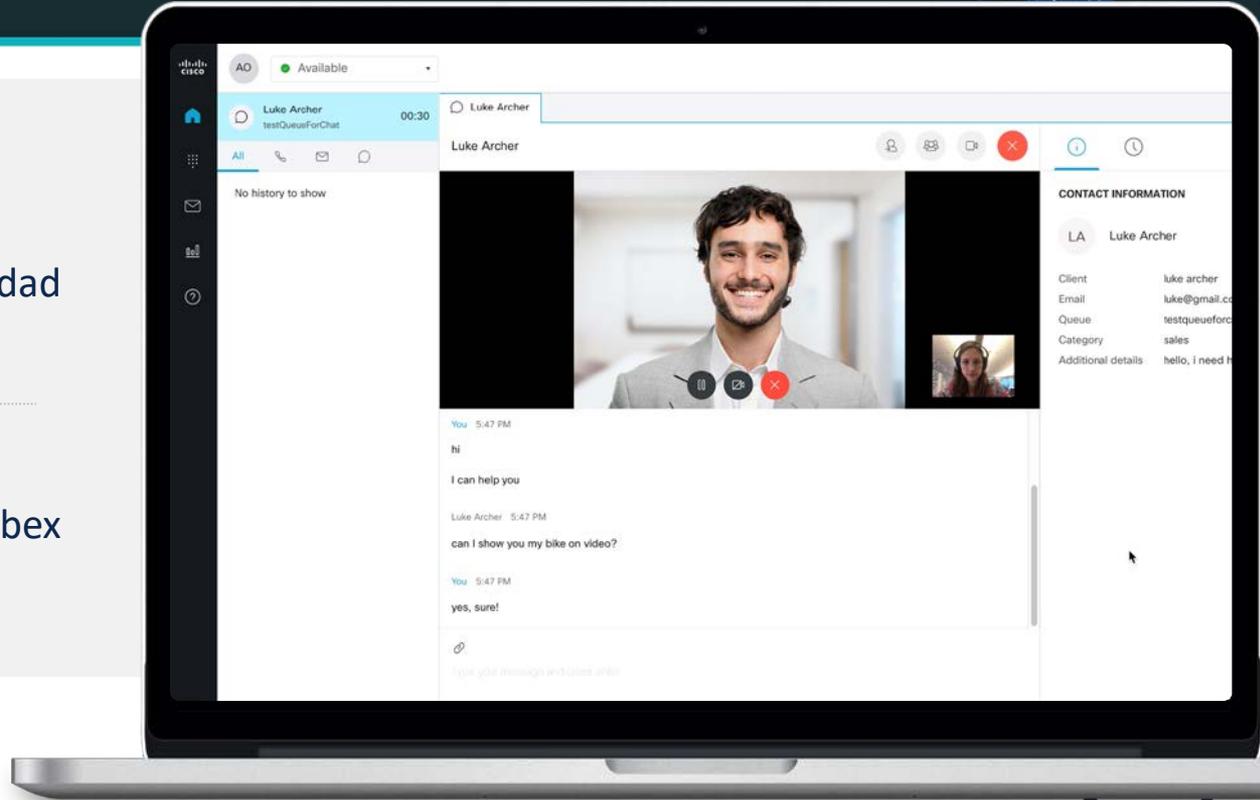


From: "Reinventing Customer Service,"
by Matthew Dixon, November-December 2018



Agent desktop

- ➔ Proporciona una experiencia intuitiva, mejorando la productividad del agente
- ➔ Homologando la experiencia de Cisco Webex

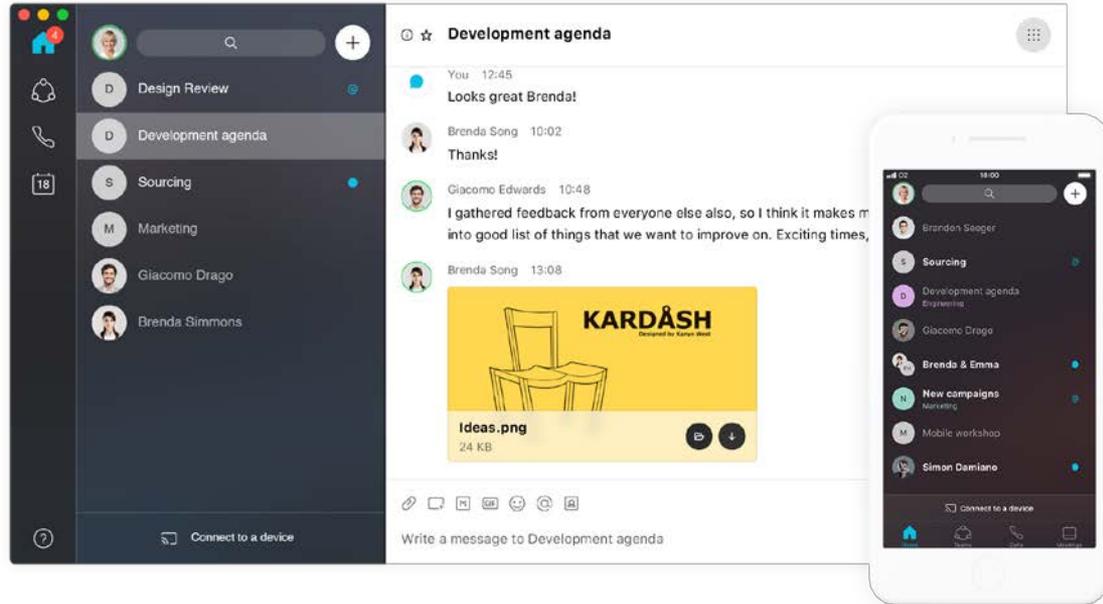




Encuentre, chatee y hable fácilmente con expertos en la materia dentro y fuera del Contact Center



Construya relaciones más profundas con colegas, aumentando la productividad



Conexión perfecta de clientes, agentes y empleados

Customer Chats

Built on Webex Teams

Customer Calls

Powered by Webex Calling

Customer Email

Supports O365 and Gmail

Business Messaging

WhatsApp, FB Messenger, Apple Business Chat, SMS

Team Collaboration

Chat with subject matter experts on Webex Teams

Enterprise Voice

Talk directly to subject matter experts on Webex Calling

Web Conferencing

Schedule a face-to-face meeting on Webex Meetings



Permitir al cliente conectarse a través de cualquier canal

Empoderar a los agentes con herramientas de colaboración



A.I. hace
Super Agentes



Agentes con AI Assistance



Intelligent Self-Service

Chat bots e IVR conversacional para reducir el volumen de llamadas



Quality Management Analytics

Asegure consistencia y cumplimiento e intercepte llamadas negativas

AI

Live Agent Assistance

Respuestas sugeridas durante la llamada basadas en conversaciones con clientes



Call Sentiment Insights

Identificar problemas clave y proporcionar asesoría de agentes



Real-Time Transcripts

Transcripciones de voz a texto para notas más precisas y un resumen más rápido



Un Negocio en Crecimiento

El mercado de Contact Center y el impulso Cisco

Impulso del Contact Center Cisco

22%

YoY Growth
Globally

200%

YoY Growth
in Cloud

1500

Collab
Partners

#1

Agent Count
North America

3M+

Installed Agents

30K+

Customers

Por qué Cisco?



Intelligent Customer Journeys

- Delivers seamless omnichannel customer experiences
- Creates personalized, intelligent, and secure customer journeys



Emerging Technologies

- Incorporates artificial intelligence to enhance customer and agent experiences
- Utilizes data both inside and outside the contact center to improve business outcomes



Integrated Portfolio

- Enhances business processes and workflow efficiencies
- Contact center, collaboration, calling, meetings, devices, security, and networking



Flexible Migration

- Cloud first, not cloud only makes first steps to cloud easy
- Flex Plan consumption model; move to cloud at your own pace

Cisco

Industry leading networking, security and IoT integrations

Global Cloud Leader

Aragon Research labeled Cisco as a leader in the contact center industry (2019)

Cisco Contact Center portfolio

Cognitive and Collaborative



Webex® Contact Center



Hosted Collaboration Suite (HCS)

Cloud

Cisco Contact Center



Customer Experience



Employee Experience



Business Operations

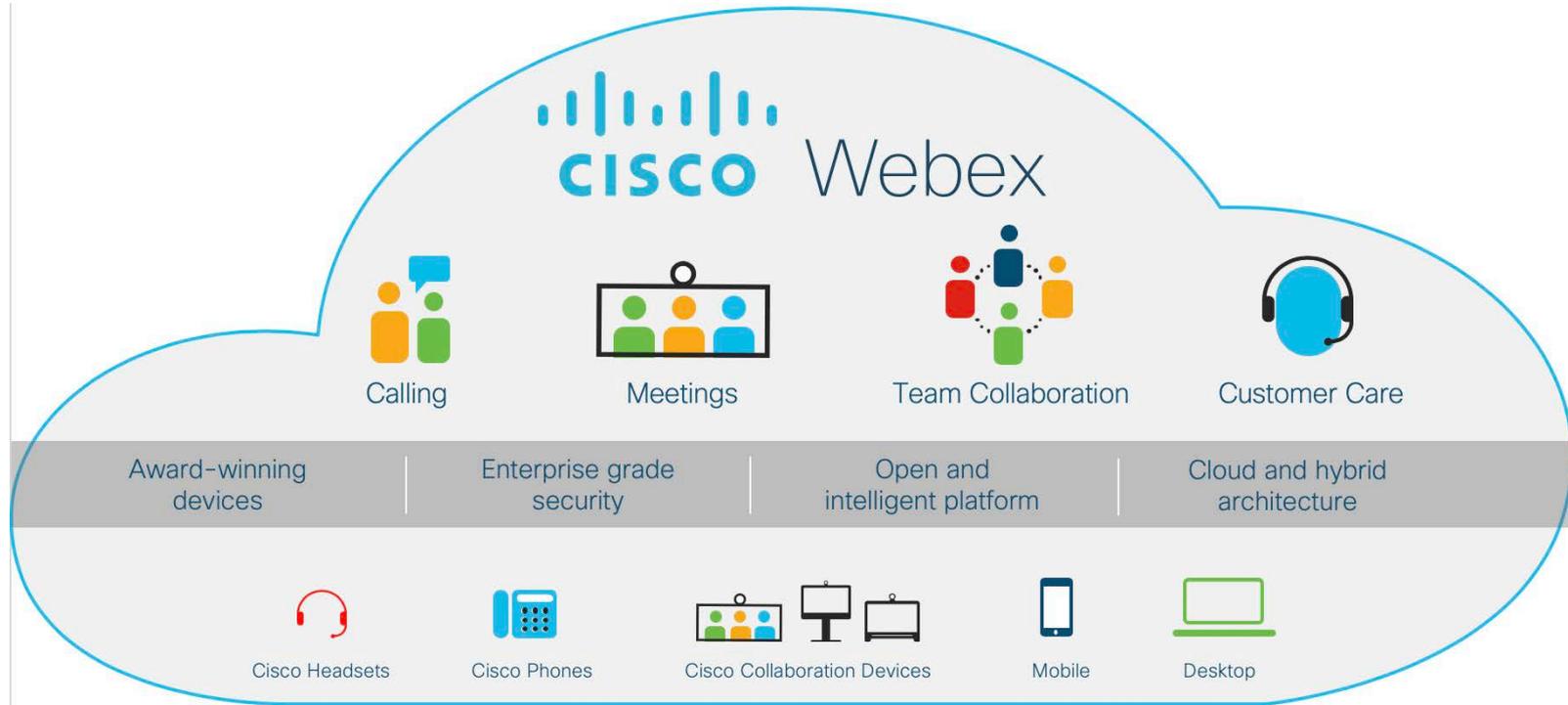


Unified Contact Center Express

Unified Contact Center Enterprise

On Premise

Cisco Collaboration— El Poder de la Plataforma





cisco Webex

Products ▾ Webex Devices Plans & Pricing Help Center

🔍 Host Join Sign in ▾ [Start for Free](#)

Cisco Webex Meetings

Simply the Best Video Conferencing & Online Meetings.

[Try free](#)

I would like to receive email notifications about Cisco products.

By clicking 'Sign up' you understand and agree to the [Cisco Terms of Services](#).

Screenshot

Catherine Sinu's Review Meeting

