



SERVICIO DE ATENCION A CLIENTES





Principales Beneficios

- **Mejora la prestación de los servicios a Clientes**

PxW SAC es una solución orientada a satisfacer las necesidades de los centros de atención de clientes internos y externos, tanto en el ámbito estatal como privado.
- **Facilita la estandarización y automatización de los procesos de atención**

Diseñada especialmente para dar respuesta a los requerimientos de los centros de contacto de nueva generación, permite ofrecer servicios cada vez mas sofisticados, con una adecuada escalabilidad y una óptima relación precio - performance.
- **Promueve la integración de la información, facilitando la planificación a largo plazo**

Basada en flujos de trabajo automatizados (Work Flow), facilita la automatización y estandarización de los procesos de atención.

Gestiona los requerimientos de los clientes mediante flujos de trabajo automatizados, basados en las políticas de atención definidas por las organizaciones.
- **Integra los procesos de atención en un único punto de contacto**

Permite a los responsables de los centros de atención, hacer realidad la visión de una solución de servicios integrada y orientada a procesos, que proporcione los mejores niveles de servicio con la mayor eficiencia.
- **Mejora la productividad**

Incrementa el retorno de la inversión, por medio de la mejora de productividad y la reducción de costos de gestión de problemas.
- **Formaliza el conocimiento**

Permite la creación de bases de conocimientos, formalizando los contenidos y protegiendo las inversiones de las Compañías en capacitación.
- **Portal de Comunicación y Colaboración**

Ofrece un Portal de Comunicación y Colaboración, que consolida en un único punto, toda la información relativa a la apertura y resolución de trámites, promoviendo compartir información y ampliando la integración entre proveedores, recursos internos y externos de la Organización.



Work Flow

Los flujos de trabajo automatizados, controlan la dinámica de la gestión trámites, cubriendo las siguientes necesidades:

- Apertura, resolución y cierre
- Integración de la información
- Seguimiento y control

El flujo de trabajo que se muestra, refleja un proceso estándar de resolución de trámites y permite ver las etapas y rutas que podría seguir un trámite, ejecutando las acciones elegidas por cada rol actuante y verificando las reglas de negocio definidas en cada etapa.

Cada ícono corresponde a una etapa distinta del flujo de trabajo y cada flecha corresponde a las rutas definidas para el proceso con sus correspondientes acciones y eventos.

Los roles responsables de cada etapa de un proceso, tendrán a disposición acciones de decisión (según la función que cumplan en el proceso). Estas acciones habitualmente se identifican a través de verbos, por ejemplo: Aprobar, Devolver, Derivar, Escalar.

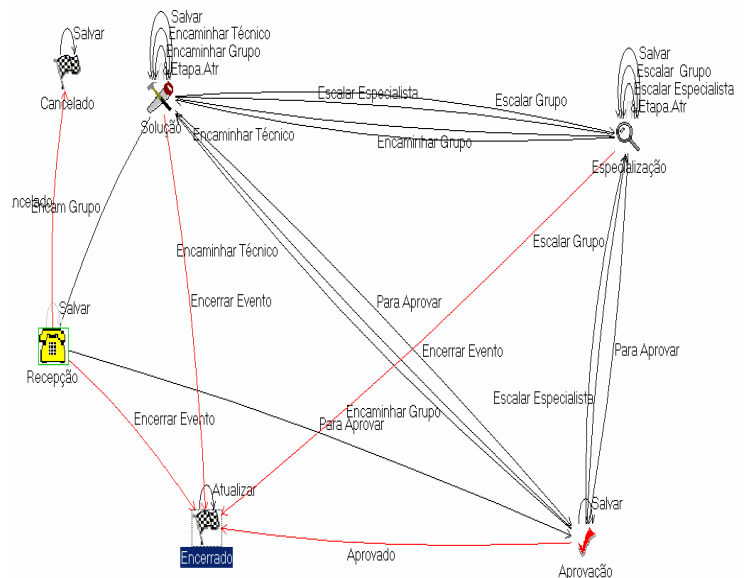
Las acciones tendrán eventos de ejecución automática asociados, que pueden ser definidos como específicos o variables.

Las etapas del flujo contemplan los distintos estados posibles de los trámites en curso. También se visualizan las rutas a seguir para su tramitación y las acciones posibles.

Problemática



Flujo automatizado en Work Flow





Características

Desarrollada bajo conceptos SOA, esta solución puede ser "llamada" desde cualquier aplicación propia o de terceros.

Permite a todos los operadores del centro de atención, gestionar todas las acciones derivadas de los requerimientos de los clientes, coordinando múltiples canales de comunicación tales como Web, e-mail, teléfono y sistemas interactivos de voz.

Facilita la clasificación temática por medio de un árbol de temas de múltiples niveles.

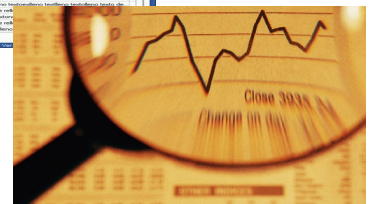
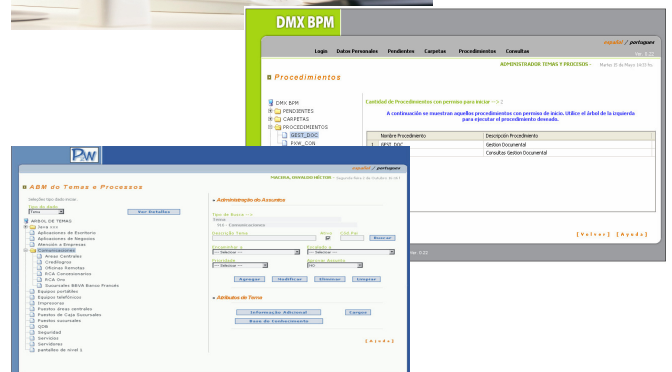
Agiliza la respuesta al cliente y facilita la tipificación de los temas, mediante árboles de decisión y conocimiento.

Permite la gestión de contenidos a nivel de Clientes, Temas, Productos y Configuraciones. Una vez tipificado el tema, el sistema despliega en forma automática para el tema seleccionado, las resoluciones estándar relacionadas con el mismo.

A nivel de cada tema, pueden establecerse Diagnósticos y Soluciones estándar, facilitando el proceso de resolución de los requerimientos, proporcionando una respuesta rápida y confiable.

Incorpora la función de Gestión Electrónica de Documentos, permitiendo en cada etapa del proceso de resolución, incorporar todo tipo de documento.

Solución





Funcionalidades

- Servicio Integrado al escritorio
- Administración de mensajes
- Administración de carpetas electrónicas
- Administración de roles y permisos
- Administración de cargos
- Auditoria de acciones y eventos
- Integración con correo electrónico
- Control de atrasos
- Alarmas y notificaciones vía mail
- Integración con ACD e IVR
- Despliegue on line del historial del Cliente
- Bases de conocimiento
- Sugerencia de derivación de incidencias
- Gestión de crisis
- Múltiples links (librerías, normas, intranet)
- Notificación y escalamiento automáticos
- Monitores de actividad
- Portal de Gestión con tecnología OLAP
- Consultas Operativas
- Arquitectura compatible con estándares
- Multiplataforma – Multilenguaje

Plataforma

PxW SAC fue diseñada bajo conceptos SOA, permitiendo su integración con las soluciones instaladas en la organización, protegiendo las inversiones realizadas.

Esta conceptualización y metodología de desarrollo, permite ver la “aplicación” como un “servicio” integrado en a los procesos de negocio.

Sus funcionalidades la transforman en una solución dinámica de Administración y Análisis de Procesos de Negocios (BPM), orientada a:

- Mejorar los procesos de negocio
- Auditar la calidad de los servicios
- Automatizar tareas
- Controlar procesos

Provee capacidades de construir lógicas basadas en reglas BRE (Business Rules Expert).

Adopta el nuevo concepto BAM (Monitor de Actividad del Negocio) para la gestión.