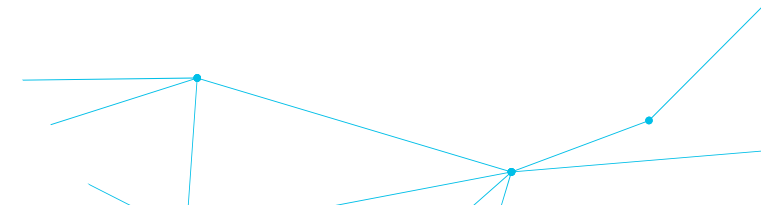


# Solución de atención al cliente por Whatsapp



# SERVICIO AL CLIENTE | Canales digitales – Por qué?



## **Practicidad**

Una manera rápida y segura de hacer una consulta.



## **Economía**

Una herramienta de bajo costo y que genera ahorros en la operación de atención al cliente.



## **Status**

Consulta de status en vivo para cualquier operación.



## **Respuestas automáticas**

Mensajes automáticas, sin interacción humana.



## **Atendimento**

Disponibilidad 24h al día, 7 días a la semana.



## **Whatsapp**

Integrado con la aplicación más utilizada en America.

1,3 billones de **usuarios** activos

55 billones de **mensajes** enviadas al día

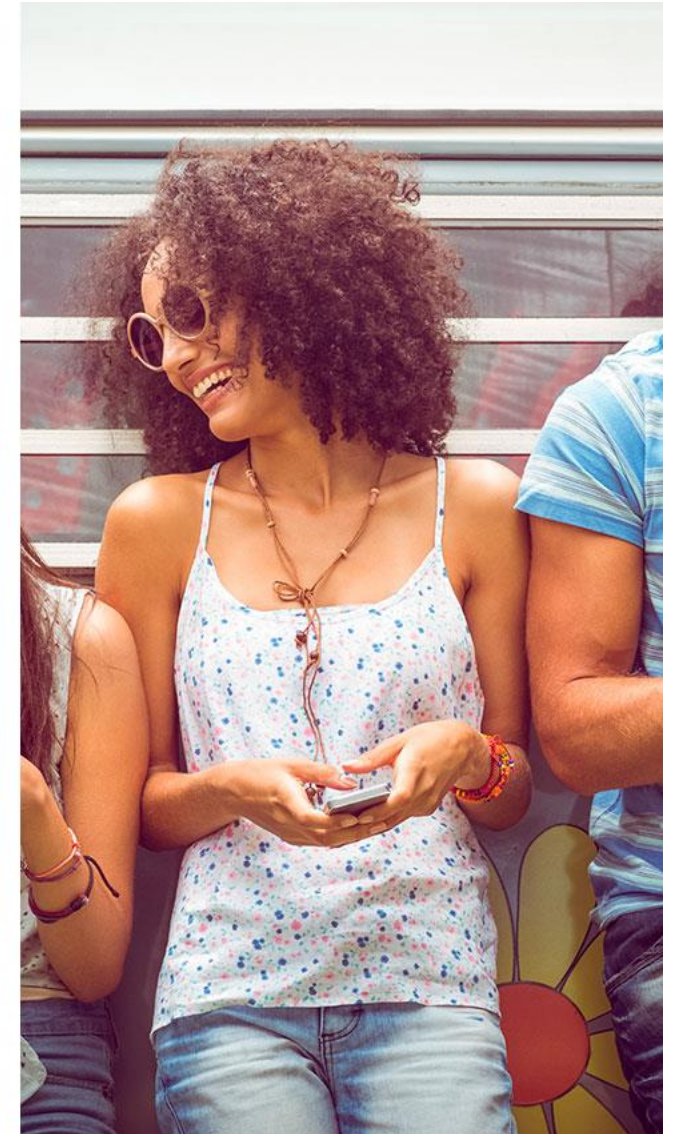
4,5 billones de **imágenes** compartidas al día

## ¿Qué es MTC-ZAP?

Atención única y personalizada, sin la necesidad de interacción humana.

El **MTC-Zap** baja los costos de operación, garantiza una relación más cerca con los clientes y aumenta el rendimiento en la atención.

Una herramienta especializada que ofrece **Agilidad, Eficiencia y Tecnología.**



# CÓMO FUNCIONA?

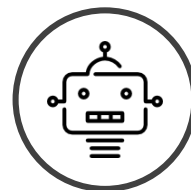
A pesar de que ya está trabajando en una política de uso corporativo de Whatsapp, la política actual no permite un enfoque activo por parte de las empresas. Sin embargo, si el cliente inicia el chat, el canal de relaciones se puede usar.



Empresa promueve el link de atención de Whatsapp



Cliente contacta la empresa y comienza la conversación



Chatbot inicia el servicio, mapea la solicitud del cliente y posiblemente ya resuelve el tema sin intervención humana



Si es necesario, el chat se dirigirá a un asistente, quien continuará la conversación, pudiendo realizar transferencias internas sin mostrarle al cliente que está siendo redireccionado.

# FUNCIONALIDADES

## REPORTES

### ✓ Reportes personalizados por operación

- Informaciones gerenciales
- Datos completos
- Históricos de conversaciones
- Base histórica de la atención

### ✓ Gráficos personalizados por operación

- Total de accionamientos
- Tipo de información requerida
- Total de atendimientos automáticos (sin el direccionamiento al chat)

