

Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
Una manera de hacer Europa



## CÓMO AUTOMATIZAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE OMNICANAL -GESTIÓN CENTRALIZADA DE CONSULTAS-

Los clientes que viven hiperconectados demandan ser atendidos desde cualquier canal disponible: chat, correo, formulario, teléfono, redes sociales o Whatsapp de forma homogénea.

Los departamentos de atención al cliente necesitan transformarse digitalmente con soluciones que les permitan gestionar de forma centralizada las interacciones de sus clientes sin perder la traza y a la vez, automatizar los procesos de atención para ser más ágiles y mejorar la experiencia de sus clientes.

Durante la sesión os mostraremos cómo las soluciones de atención omnicanal pueden ayudar a incrementar la productividad de tus agentes y la coordinación en la atención de tus clientes.

Te descubriremos el valor de la automatización en la gestión de incidencias y consultas, la utilidad del portal de autoservicio y la capacidad analítica y de reporting para medir KPIs y tomar decisiones estratégicas para tu negocio.

Jornada organizada por la Oficina Acelera Pyme de la Cámara de Comercio de Madrid, financiada por Fondos FEDER (Unión Europea), en colaboración con la Cámara de España y Red.es.

### **AGENDA**

*(11-Mayo 2022)*

#### **10:00 Bienvenida**

Paulino Paniagua Salado, Técnico Oficina Acelera Pyme

#### **10:05 Presentación Oficina Acelera Pyme**

#### **10:10 Presentación de los ponentes y contenidos del Webinar:**

**Xavier Serra** Optima Solutions

- ¿Qué es una plataforma de atención omnicanal?
- Elección de canales de atención
- Automatización de procesos: recepción, asignación y escalado de consultas
- Encuestas de satisfacción
- Informes y KPIs

#### **10:50 Preguntas y resolución de dudas**

#### **11:00 Clausura**

**inscríbete**