











# Social Media Contact Center

Powered by Yoizen






**Todos los canales digitales en una única plataforma de SaaS**






## Social

Plataforma omnicanal para la gestión de atención al cliente en medios digitales.

## Flow

Asistente virtual interactivo para la automatización de gestiones en canales digitales.

## Survey

Módulo para el diseño y envío automático de encuestas para conocer índice de satisfacción de los clientes.

### ¿Quién es YOIZEN?

- **Proveedor de Avaya**, su solución “Yoizen Interaction Suite” es comercializada como “Social Media Contact Center”.
- **4+ años de relación en CALA comenzando en Cono Sur**, ejemplos de clientes son Banco Galicia, Rimac Perú, Tecmarketing México, Delosi Perú, y recientemente clientes como Locatel en México e Instituto Roosevelt en Colombia (consultar por referencias formales).
- **Expertos en redes sociales y pioneros en WhatsApp Business**, teniendo ya decenas de clientes activos en producción utilizando WhatsApp.
- **Solución omni-canal All-in one** ofrecida en la nube, para canales digitales (sin voz), incluyendo redes sociales y mensajería, además de email y web chat.

### Todos los canales - Una solución

## Social

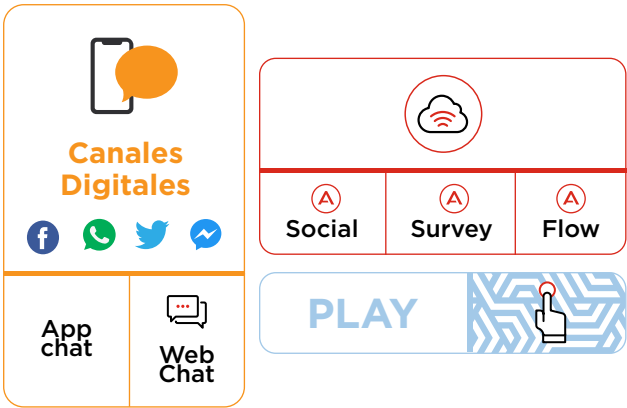
- **Plataforma Omnicanal ACD** para centralizar la gestión integral de atención al cliente.
- **Optimiza el proceso de atención** mejorando tiempos productivos de los operadores.
- Configuración de reglas de negocio para **automatizar procesos de ruteo inteligente**.
- Reportes en tiempo real para **monitorear la operación**.
- Indicadores de productividad históricos para **medir indicadores de la operación**.
- **Histórico detallado de conversaciones** para consultar las gestiones en cualquier momento.
- **Integraciones** con CRMs, Bots de terceros y WFM.
- **Solución 100% en la nube**.

## Survey

- **Evaluar la opinión** de los clientes sobre de los tiempos de respuesta y la atención resulta una práctica fundamental para completar el circuito del customer experience.
- **Diseño de encuestas** de satisfacción para cada tipo de gestión.
- **Envío automático** de la encuesta por medio del canal de contacto de preferencia del usuario.
- Evaluar rápidamente los **índices de satisfacción** de los usuarios.
- Vincular los resultados de las encuestas con la **gestión de atención previa**.

## Flow

- Los usuarios demandan respuesta rápidas y precisas en medios digitales en constante crecimiento.  
**¡La automatización es fundamental!**
- **yFlow** ofrece al usuario una interfaz gráfica **sencilla y dinámica**.
- **Navegable mediante opciones gráficas** y palabras clave para llegar a la respuesta sin generar frustración.
- Ofrece derivación a un especialista cuando no pueda responder la pregunta.
- Diseñador de **diálogos fácilmente configurable** para adaptar el comportamiento a la estrategias de cada compañía de manera rápida.
- Integrable con sistemas de gestión para ofrecer **experiencias a la medida** de cada usuario.
- Una misma experiencia en **todos los canales**.



Experiencia SMCC

- **SMCC** resuelve el proceso de atención en todos los **canales digitales**.
- **SMCC** es integrable con cualquier sistema de gestión, para ofrecer una **experiencia única**.
- **ASurvey** permite **conocer la voz** de los clientes sobre la experiencia de atención.
- **AFlow** crea experiencias de autogestión para **automatizar procesos** sin intervención humana sin generar frustración.
- Solución que **evoluciona constantemente** incorporando nuevas funciones y canales.
- Altamente **integrable** con sistemas CRM, ChatBots y sistemas WFM.

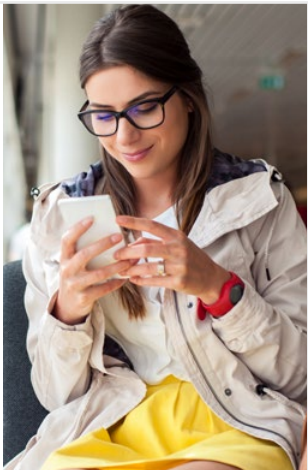
Oportunidad de Mercado – Posicionamiento

Social Media Contact Center

- **En la nube o en el sitio del cliente:** La solución puede ser hosteada íntegramente en la nube o bien optar por una instalación local en las instalación del cliente.
- **WhatsApp Enterprise:** Ahora las empresas pueden habilitar un servicio de atención diferencial en el canal de mensajería preferido por los usuario en todo el mundo. El canal puede ser habilitado para la atención manual o automática a través de BOTS. Casos de uso permitidos: atención a clientes, consumidores, usuarios.

Atención digital hoy

Las **nuevas generaciones** de usuarios demandan atención en sus medios de contacto de preferencia. Valoran **experiencias personalizadas**. Exigen ser **escuchados**. La **automatización** en medios con crecimiento exponencial es fundamental, pero no a cualquier costo. Los medios digitales evolucionan día a día. Los procesos y tecnologías deben ser flexibles a los cambios. La **omnicanalidad** nos desafía a conocer al cliente 360°.



Funcionalidades de ASocial

**ASocial** permite integrar los canales de Redes Sociales (WhatsApp Business, Messenger, YouTube, Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn), Mail (web forms), Chat (Web y Mobile), Mercado Libre, Telegram, Skype y muchos más.

El proceso de atención permite:

- **Monitoreo:** Vigila las novedades en los distintos canales digitales, obteniendo las interacciones que generan los usuarios en tiempo real.
- **Gestión:** El operador seleccionado interactúa con el usuario atendiendo sus requerimientos desde una única interfaz contando con información previa sobre el contexto del mensaje recibido y del perfil del cliente e historial de contacto. Asimismo, cada operador puede visualizar, responder y clasificar las interacciones de las campañas a las que fueron asignados, controlar sus estados de disponibilidad y llevar un autoseguimiento de su gestión mediante reportes de productividad.
- **Automatización:** El crecimiento exponencial del volumen de interacciones que se generan en canales digitales, con especial impacto en las redes sociales, requieren de herramientas que permitan automatizar consultas frecuentes, detectar usuarios influyentes, situaciones de crisis o contenido no relevante.
- **Métricas:** Su aplicación permite generar reportes estadísticos; material de suma relevancia para el funcionamiento del centro de atención, ya que posibilita el monitoreo de las operaciones en tiempo real, su análisis de su productividad y la corrección de deficiencias; que se traduce en la optimización de procesos y el incremento de la productividad.
- **Encuestas:** A través de aSurvey proporciona un módulo de encuestas que permite definir la apariencia, preguntas y condiciones del envío de acuerdo a la gestión realizada.

Puede consultar el **Listado de funcionalidades de Social Media Contact Center** para saber más sobre:

- Integración con redes sociales y monitoreo en la nube
  - Canal de Web Chat
  - Soporte para canal de mail
  - Soporte para el canal Whatsapp
  - Distribución Automática de contactos (ACD)
  - Gestión a traves de casos
  - Gestión automática (Filtros)
  - Perfil del cliente
- Listas de Usuarios
  - Motivos de contacto
  - Modulos de integraciones
  - Herramientas para el operador
  - Reportes
  - Respuesta supervisada
  - Alertas y notificaciones
  - Etc.

Beneficios de un ACD Independiente

- La gestión digital es diferente al canal telefónico.
- El agente digital es especializado.
- En su mayoría, los canales digitales son asincrónicos.
- No se penaliza el Service Level para el canal digital.
- La segmentación y ruteo en medios digitales habilita conceptos diferentes al telefónico.
- La Omnicanalidad se logra con la integración entre plataformas.
- Velocidad en la adopción de nuevos canales / requerimientos.

Integraciones con Avaya

- **CC Elite via Workspaces:** single sign on con IX Workpaces para Agentes y Supervisores, unificación de estados de agente para voz y canales digitales.
- **Avaya WFO:** Grabación de pantalla utilizando DPA, QM y WFM.
- **Avaya Callback Assist,** para schedulear un callback desde un chatbot hecho con yFlow.
- **Avaya CPaaS** para envío de SMS o emails desde un chatbot hecho con el yFlow.

Posicionamiento

Oceana 3.x yIX CC + otros chatbots	Elite y SCMM (Integrado en fases) - Híbrido	
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>&gt;400 agentes</b> de voz</li><li>• Ruteo basado en atributos</li><li>• Cola universal</li><li>• OmnicanalDesktop único</li><li>• Video – Co-browsing</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Voz en sitio o en nube y Canales digitales en la nube</li><li>• <b>Hasta 400 agentes</b> digitales dedicados</li><li>• 2 cerebros separados: voz y digital</li><li>• Sin Video / sin Co-browsing</li></ul>	<div><div>Workplace</div><div>CRM Integrations</div><div>Self-Service / Outbound</div><div>WFO</div><div>On-prem OR Cloud</div></div>

Manejo de oportunidades

Identificación de la necesidad	Diseño de solución	Cotización	Implementación
<ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Qué canales necesita en cliente? ¿Necesita un chatbot?</li><li>• ¿Necesita Whatsapp Business?</li><li>• ¿Ya tiene número o necesita uno?</li><li>• ¿Vamos a revender SMCC como Standalone o vamos a Ofrecer integración con Avaya IX™ Workspaces?</li><li>• ¿Customizaciones?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Involucrar al System Engineer.</li><li>• Diseñar el borrador de la propuesta en base a necesidades del cliente.</li><li>• Involucrar a Yoizen en el caso que se necesiten customizaciones.</li><li>• Generar presentación.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitar cotización via APS Custom Pricing (PSN).</li><li>• Adjuntar cotización de Yoizen + listado de actividades a realizar.</li><li>• Generar propuesta, obtener aprobación y generar el registro de booking.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• En escenarios de reventa de SMCC como standalone, Avaya no provee servicios profesionales.</li><li>• En escenarios donde SMCC se integra a Avaya IX™ Workspaces, Avaya realizará la integración en conjunto con Yoizen.</li></ul>

Preguntas frecuentes



¿Qué países pueden acceder a Social Media Contact Center?

- Argentina, Chile, Brasil, Colombia, México, Bolivia, Perú, Ecuador, Jamaica, Costa Rica, Guatemala, Republica Dominicana, Panamá, El Salvador, Puerto Rico, Bolivia, Honduras, Nicaragua.

¿Pueden nuestros canales comercializar la oferta de Social Media Contact Center?

- Sí.

¿Social Media Contact Center se vende como un Producto de Avaya o de Yoizen?

- Es un producto de Yoizen, re-vendido por Avaya

¿Podemos posicionar Social Media Contact Center sin integración con alguna plataforma de Avaya?

- Sí. Podemos ofrecer Social Media Contact Center y el cliente decide si quiere realizar una integración con Avaya o con otro proveedor.

¿Cómo funciona la implementación?

- Personal de Servicios Profesionales de Yoizen realiza el alta de las cuentas y de las licencias. Avaya provee un Coordinador de proyecto para monitorear el progreso y confirmar la conformidad del cliente. Al contratar el producto, la instalación y la capacitación básica están incluidos. Se consideran servicios profesionales las horas de consultoría y diseño de flows.

¿Cómo funciona la integración de WhatsApp?

- Se necesita una cuenta (número) de WhatsApp Business como requerimiento preliminar. Avaya no lo provee por el

momento, pero hay un grupo de proveedores preferidos. El más utilizado en CALA es Infobip. También están Wavy y Yoizen. En los próximos meses, Avaya estará en condiciones de ofrecerlo también a través de la oferta de CPaaS.

¿Cuál es el esquema de licencias?

- El servicio consiste en una suscripción por mes, en donde se cuenta la cantidad de cuentas, y la cantidad de operadores concurrentes. Una cuenta está definida por un perfil social o una cuenta de email o un número de WhatsApp. Es decir que si se contrata el servicio para – por ejemplo – Facebook y Twitter para 30 operadores concurrentes, se requerirán 2 licencias de cuenta y 30 licencias de operador. La oferta base ya incluye 5 cuentas.

¿Cuál es la metodología de cobranza?

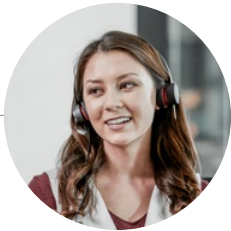
- El servicio recurrente consiste en un valor mensual fijo especificado por la cantidad de operadores, cuentas y casos de automatización de ser requeridos. El excedente mensual de ese valor fijo ( es decir, el excedente de casos) es cobrado como adicional. Un caso, es una conversación gestionada por Flow, que puede ser resuelta automáticamente o vía derivación a un operador. Las formas de pago son prepago anual, o prepago semestral.

¿Como funciona el soporte?

- El soporte está incluido en la suscripción y es atendido por Avaya GSS, el cual deriva al equipo de Yoizen de ser necesario. El servicio de soporte incluye la atención de fallas relacionadas con el producto. No incluye consultoría o diseño de flows.

Recursos disponibles

Definición de la oferta  
Video Demos  
Presentación para clientes



Soporte de Pre-ventas

Alliance & Business Development Manager  
JP Stamati - [jstamati@avaya.com](mailto:jstamati@avaya.com)  
Avaya Offer Manager  
Diego Mussio - [diegomussio@avaya.com](mailto:diegomussio@avaya.com)