

OMNIWorks™ Collaborative Browsing



<http://www.OMNIWorks>
COLABORACIÓN

IDEAS QUE COMUNICAN...

OMNIWorks™ Collaborative Browsing



Teltronics y la solución de OmniWorks

Las conveniencias y opciones ofrecidas por Internet como un medio de ventas, mercadotecnia e información no tiene precedente. La importancia comercial de Internet ha llevado a muchas organizaciones a implementar estrategias de comercio electrónico, sin embargo frecuentemente con la falta de consideración o enfoque en los clientes o prospectos que están tratándole mantener o atraer.

Como usuarios de Internet, estamos buscando sitios que provean la información y productos que satisfagan nuestras necesidades como clientes. Para mejorar la experiencia del cliente, las organizaciones están reconociendo que la interacción personal en vivo está incrementando significativamente las ganancias en línea y la retención de clientes. Es esta interacción personal la que puede diferenciar un Sitio de sus competidores.

Teltronics, Inc. permite a los Centros de Contacto proveer soluciones de soporte verdaderamente de colaboración. OmniWorks Navegación en Colaboración "Collaborative Browsing" es el primer producto basado en una tecnología de servidor Proxy única, de patente pendiente. Collaborative Browsing permite a los agentes de servicio a clientes (agentes) y a los clientes a identificar y comunicarse unos con otros en tiempo real; así los agentes pueden guiar a los clientes a la información que buscan y ayudarlos a completar las transacciones en la web.

Actualmente, los productos de Collaborative Browsing no sólo permiten que los agentes chatéen o envíen páginas a los clientes sino que proporcionan un verdadero servicio

interactivo a clientes. La tecnología de OmniWorks permite a servicio a clientes y representantes de ventas ligar navegadores con el cliente y navegar la web en colaboración para ayudar a completar una transacción compleja o encontrar una pieza de información específica. A través de proveer de un verdadero Collaborative Browsing interactivo ayuda a manejar la lealtad a la marca e incrementar los ingresos mientras se mejora la experiencia del cliente. La infraestructura de "back-end" de OmniWorks e integración perfecta permite a las compañías proporcionar una solución de colaboración de servicio a clientes en tiempo real.

Tecnologías competidoras

Muchas compañías aseguran proveer "web collaboration" o "co-browsing" cuando sólo ofrecen "page-pushing". El "page-pushing" es inferior al verdadero "collaborating browsing" porque no permite al agente ver las mismas páginas que el cliente. Por ello, los agentes no pueden ver el resultado de las solicitudes de los clientes tales como mensajes de error o una notificación de "transacción completada" y los agentes no pueden decir si la página enviada a un cliente fue de ayuda. Otras limitaciones de las tecnologías de "page-pushing" incluyen:

Autenticación del usuario - "page-pushing" tiene dificultades significativas con los sitios Web que ofrecen a los usuarios páginas con login que requieren un nombre de usuario y una contraseña porque no permiten una confirmación personal que sea compartida a través de los browsers.

Aspectos de doble solicitud - La solicitud doble ocurre cuando un agente ha enviado una página al cliente y éste presiona el botón de

HTTP://WWW
OMNIWorks
COLABORACIÓN

IDEAS QUE COMUNICAN...

OMNIWorks™ Collaborative Browsing



enviar. Muchas veces la forma es procesada dos veces y ocurrirá una transacción doble.

Problemas con páginas web dinámicas - la tecnología de "page-pushing" no soporta Páginas Web generadas dinámicamente iniciadas con la función de comando "POST".

Ventajas de Negocio del OmniWorks Collaborative Browsing

El OmniWorks Collaborative Browsing ofrece a las compañías la habilidad de proveer a sus clientes de una verdadera colaboración de navegación interactiva. Los beneficios de los negocios que el OmniWorks provee incluyen:

Verdadera colaboración de servicio a clientes - los agentes pueden usar el OmniWorks para ayudar a los clientes a través de complejos procesos de registro o transacción, promover productos y servicios adicionales, recortar ciclos de venta e incrementar la lealtad y satisfacción del cliente. El OmniWorks permite también a los agentes ofrecer facilidades interactivas como llenado de formas y resaltar texto para una verdadera experiencia interactiva.

Desarrollo fácil y rápido - OmniWorks utiliza una arquitectura abierta, permitiendo a las compañías implementar rápidamente las facilidades y funcionalidades del OmniWorks Collaborative Browsing en el software de su Centro de Llamadas existente.

Administración basada en la Web - OmniWorks provee de herramientas de administración, diagnóstico y mantenimiento basada en la web, para una fácil administración por parte de los administradores de Call Centers o personal de IT.

Recolección de información - OmniWorks registra todas las interacciones de colaboración entre representantes de servicio o ventas y los clientes. Utilizando esta información los negocios son capaces de entender mejor y servir a sus clientes así como proveer parámetros para medir la efectividad de los agentes y personal de ventas.

Proceso de negocios

El ContactoWorks Collaborative Browsing provee a las compañías de herramientas adicionales para influir los procesos de negocio.

Compromiso Personal - la interacción entre clientes y agentes permite a las organizaciones tener el control del proceso del negocio. En un ambiente de ventas, un agente puede trabajar con un cliente para promover y vender un producto a través de proveer de revisiones y comparaciones, llevar a cabo demostraciones de producto en línea, confirmar precios de la competencia y ofrecer a los clientes incentivos y promociones para acelerar las decisión de compra. En un ambiente técnico o de soporte de producto un agente puede tener un entendimiento inmediato del problema que está experimentando un usuario con una cuenta o llevar al cliente a la página más apropiada o a otro sitio para rápidamente contestar sus preguntas. El elemento interactivo del agente y del cliente que provee de materiales comunes para revisar y discutir reduce los tiempos de llamada.

HTTP://WWW
OMNIWorks
COLABORACIÓN

IDEAS QUE COMUNICAN...

OMNIWorks™ Collaborative Browsing



Facilidades del Producto

La tecnología del OmniWorks puede ser implementada de dos maneras; petición iniciada por el cliente de manera entrante para solicitar asistencia en vivo y en campañas salientes de salida de mercadotecnia y ventas. Las sesiones de co-browser están soportadas por sesiones de voz concurrentes, incluyendo un call-back a través de la Red Telefónica Pública Conmutada, sesiones VIOP (requiere soporte apropiada en la estación de trabajo del cliente) o sesiones de chat en texto.

Collaborative Browsing - OmniWorks permite a un servicio a clientes y representantes de ventas ligar sus navegadores con los clientes y navegar la web en conjunto.



Interacción en tiempo real - OmniWorks Collaborative Browsing permite a los usuarios enviar mensajes en tiempo real a grupos o subgrupos o individuos. Los clientes pueden solicitar información de los agentes o describir problemas que están teniendo con el Sitio Web. Entonces los agentes pueden responder en tiempo real para contestar preguntas, guiar interactivamente a los clientes a la información que buscan y ayudarles a completar transacciones.



Llenado de formas - OmniWorks Collaborative Browsing permite al agente asistir al cliente a llenar una forma en línea y posteriormente proporcionar la forma completada al cliente para su verificación en línea y envío. Los agentes pueden ver la información previamente ingresada en la forma por

el cliente, identificar cualquier error y corregir los errores del cliente. El cliente puede ver la información tal como esta siendo ingresada por el agente "tecla por tecla".



Resaltado de texto - OmniWorks Collaborative Browsing permite a un agente llamar la atención del cliente a una porción específica de la Página Web a través de resaltar el texto seleccionado y automáticamente mover la pantalla del cliente a la ubicación del texto.



Sesiones de monitoreo y control - ContactWorks Collaborative Browsing permite interacciones uno a uno y en grupo así como la posibilidad de transferir sesiones entre representantes. Los administradores pueden integrarse a sesiones activas cliente-agente y monitorear las interacciones, adicionalmente los individuos pueden ingresar a sesiones tales como representantes de ventas técnicas, para interacción de grupo y los agentes pueden transferir las sesiones activas de unos a otros.

En un mercado feroz y competitivo, **Teltronics Collaborating Browser** provee un diferenciador que contribuye no solo con la esencia sino mejora la relación con el cliente.

2001 Teltronics y OmniWorks son marcas de Teltronics, Inc.

OMNIWorks
COLABORACIÓN

Circuito Juristas No. 75-B,
Ciudad Satélite, Naucalpan
Estado de México C.P. 53100
TELS.: (55) 5572-1700 / 5393-1001
5393-0539 / 5393-8478
www.teltronics.com.mx

2150 Whitfield Industrial Way,
Sarasota, Florida 34243
941.753.5000
www.teltronics.com