

Five9 Social Engagement

Responda de forma proactiva a menciones en redes sociales

El seguimiento oportuno de las menciones de marcas o productos de su empresa en redes sociales puede marcar la diferencia entre crear clientes fieles y desastres virales. Five9 Social Engagement automatiza el proceso de interacción con sus clientes socialmente activos para garantizar respuestas rápidas y homogéneas.

Interactúe de forma proactiva

Interactúe de forma proactiva ante las menciones en redes sociales para impulsar mejores resultados empresariales. Five9 Social Engagement supervisa continuamente los canales de redes sociales e inicia una acción cuando se detecta una mención. Envía automáticamente respuestas a las personas que publican el mensaje, ya sean públicas o privadas, para que sepan que los ha leído y que, en caso necesario, se pondrá en contacto con ellos para responderlos.

Responda de forma inteligente

El manejo inteligente de eventos le permite ajustar las respuestas en función de la prioridad para la empresa, la urgencia de la cuestión y otros factores clave. Puede incluso utilizar canales alternativos a las redes sociales para establecer contacto, incluidos voz, correo electrónico y SMS. Five9 Social Engagement puede consultar la solución CRM u otros sistemas de información de cliente para determinar la preferencia de contacto, el permiso, el valor y otros detalles vitales del cliente para determinar el mejor canal de comunicación para establecer el contacto. Los sistemas de información del cliente también se actualizan automáticamente con información sobre los incidentes y las respuestas.

Preste un servicio de atención al cliente en las redes sociales

Five9 Social Engagement reúne las redes sociales y el centro de contacto para prestar un servicio de atención al cliente social más homogéneo y atractivo. Detecta automáticamente el momento en el que los clientes se ponen en contacto con su empresa a través de las redes sociales para fines de servicio, preguntas u otras cuestiones, y dirige las consultas a la persona más adecuada para gestionarlas. También permite enviar alertas a supervisores y directores, incluso a instancias que trabajen en otros departamentos, para que sean conscientes de las cuestiones relacionadas con los clientes.

Más información

Five9 Social Engagement, basado en Whendy, ayuda a su empresa a responder de forma inteligente a las menciones en las redes sociales para crear resultados empresariales positivos y experiencias excepcionales. Para comenzar, visite www.five9.com o llame al **+52 5541662833**.



Funciones

- Voz, correo electrónico, SMS y opciones de canales sociales
- Opciones de respuesta privada y pública
- Alertas para varias personas y funciones
- Actualizaciones de los sistemas de información de los clientes

Ventajas

- Responda de forma rápida y homogénea a las menciones en redes sociales
- Evite que los incidentes sociales se descontrolen
- Mejore la experiencia de servicio de los clientes sociales
- Recopile comentarios y opiniones de los clientes
- Obtenga conocimientos sobre la competencia

info@experenta.com
www.experenta.com
USA | Honduras | Guatemala

Flujo del proceso de Social Engagement



Acerca de Five9

Five9 es un proveedor líder de soluciones de centro de contacto inteligente en la nube que pone el poder de este entorno al servicio de más de 2000 clientes de todo el mundo y facilita más de 5000 millones de minutos de llamadas anuales. Five9 ayuda a los centros de contacto a aumentar su productividad, a impulsar sus ingresos, y a crear fidelidad y confianza.

Si desea obtener más información, visite www.five9.com o llame al **+52 5541662833**

