



**infobip**



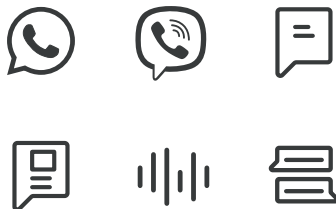
Soporte  
multicanal para  
clientes, en una  
única interfaz  
para agentes.

---

# Conversations

**La solución digital y escalable  
de Contact Center**

# Conéctese con sus clientes a través de los canales más populares



**65%**

de los clientes dicen que resolver sus problemas por medio de sus canales preferidos es el aspecto más importante de una buena experiencia de servicio al cliente "

FUENTE: American Express

## Comunicación omnicanal

Interactúe con sus clientes en su canal de elección.

## Mensajería personalizada

Brinde una experiencia de cliente perfecta a través de la comunicación contextual.

## Estar disponible, siempre

Permita que los clientes resuelvan solicitudes simples con soporte de chatbot 24/7.

# Soporte de canal cruzado sobre una interfaz de agente único

The screenshot displays a chat interface with a main chat area on the left and a customer profile sidebar on the right. The chat area shows a conversation with 'Gabby Smith' and 'Go2Bank', including a PDF attachment and a status change to 'Mark Black (yo)'. The sidebar shows the customer's profile information, including gender, city, and country, and a list of conversation history.

**1** Hablando con Gabby Smith  
34525E74DCABFF75012627FA293 · Contactado hace 2 días · hace 2 días

Todos Público Interno

Bot iniciado

**Gabby Smith**  
Hola, ¿me pueden enviar sus ofertas de tarjeta de crédito?

**Go2Bank**  
Hola Gabby, aquí están

Tarjetas\_Crédito.pdf  
55 KB PDF

**Gabby Smith**  
Necesito más información para elegir la correcta para mí.

**Go2Bank**  
Te estoy conectando con nuestro agente que te dará más información

Bot terminado

**Mark Black (yo)**  
Hola Gabby, soy Mark...

Desde: 447491163897 ▼ A: 38595872654 ▼

Escribir mensaje...

Usar plantillas de WhatsApp

ENVIAR MENSAJE

Conversación

Cliente

**Gabby Smith**

Género Femenino

Ciudad Nueva York

País Estados Unidos

[Ver y editar en People](#)

[Desvincular conversación](#)

Historial de conversaciones

- Hablando con Gabby Smith Hace 2 días
- Hablando con Gabby Smith Hace 1 semana
- Hablando con Gabby Smith Hace 1 mes

Shopify

**2**

1

## Administre conversaciones entre canales

Comuníquese con los clientes a través de múltiples canales desde una única interfaz de agente.

2

## Mantenga el contexto para cada cliente

Realice el movimiento entre canales sin problemas para los clientes mientras mantiene un historial completo de conversaciones, registros de clientes y emociones.

## Mejore la productividad y la satisfacción del equipo

### Reduzca costos

al proporcionar soporte de chatbot y permitir que los agentes se concentren en resolver consultas más complejas.






### Personalizar flujos de trabajo

con servicios de enrutamiento fáciles de usar y transfiera clientes directo al agente adecuado en el momento adecuado.

### Administre recursos de manera efectiva

mediante el seguimiento del rendimiento del equipo y la actividad del cliente.

## Le ofrecemos una solución de centro de contacto y conectividad de canales.

-  Fácil implementación
-  Escalabilidad
-  Modularidad
-  Integración (CRM, ticketing, e-commerce)
-  Omnicanal

**Infobip nos ayudó a aumentar nuestro NPS obtuvo un puntaje de 19% y redujo los costos asociados con nuestro centro de contacto en 10 veces.**

**ILYA SCHIROV**  
Vicepresidente Senior  
Raiffeisen Bank

# La ventaja de Infobip

## LOCAL, GLOBALMENTE

- ✔ Más de 600 conexiones directas con operadores móviles
- ✔ Conexión con más de 7 billones de personas y cosas
- ✔ Base sólida de clientes
- ✔ Más de 60 oficinas en 6 continentes

Nuestra presencia local nos permite reaccionar más rápido y tener interacciones cotidianas con nuestros clientes, brindando soluciones en línea con sus necesidades, requisitos locales y basadas en las mejores prácticas globales comprobadas.

## SOLUCIONES ESCALABLES, RÁPIDAS Y FLEXIBLES

- ✔ Las mejores tasas de entrega
- ✔ Alta velocidad y fiabilidad
- ✔ Baja latencia
- ✔ Plataforma desarrollada In-house

Nuestras soluciones se crean para adaptarse a las tendencias del mercado y la comunicación en constante cambio a velocidades y niveles de precisión y personalización que solo una solución interna puede ofrecer.

## EXCELENTE EXPERIENCIA DE LOS CLIENTES

- ✔ Conocimientos técnicos
- ✔ Soluciones de consultoría
- ✔ Manejo del éxito de los clientes
- ✔ Soporte 24/7 y monitoreo de red

Nuestras soluciones se crean para adaptarse a las tendencias del mercado y la comunicación en constante cambio a velocidades y niveles de precisión y personalización que solo una solución interna puede ofrecer. Le ayudaremos a ponerse en marcha en poco tiempo, ya sea para ayudar con las integraciones, la mejor mensajería.

## INFRAESTRUCTURA PROPIA

- ✔ Servicios disponibles localmente
- ✔ Cumplimiento de las regulaciones locales
- ✔ 28 centros de datos en todo el mundo

Nuestra infraestructura mundial escala fácilmente horizontalmente, aprovechando el modelo de nube híbrida para nunca quedarse sin recursos. Nuestro motor de cumplimiento global incorporado se actualiza constantemente con las últimas normativas nacionales y requisitos del operador.



# infobip



GLOBAL AWARDS 2019

**BEST MESSAGING  
INNOVATION - BEST RCS  
IMPLEMENTATION 2019**



**ROCCO**

**BEST A2P SMS VENDOR AS  
RATED BY MNO'S 2017, 2018 & 2019  
BEST A2P SMS VENDOR AS  
RATED BY ENTERPRISES 2019**



**BEST MESSAGING API  
BEST MESSAGING INNOVATION-CARRIER SOLUTION  
BEST ANTI - FRAUD INNOVATION  
BEST SMS / A2P PROVIDER FOR THE EMEA REGION**

[www.infobip.com](http://www.infobip.com)