

OmniTurno

Gestión Omnicanal de Atención
de Filas, Turnos y Citas



Power by **Silice**

¿QUÉ ES OMNITURNO?

La **Omnicanalidad** nos permite colocar al cliente en el centro de la estrategia, aprovechando los datos e información recogida a través de su experiencia en cualquier canal.

Hola, necesito hacer una cita para el crédito de mi auto

Ok, Angel, tenemos disponibilidad para el próximo martes a las 3pm!



La Omnicanalidad: la opción de Atención al Cliente más eficiente

OmniTurno es una herramienta que permite la **gestión y administración de turnos, filas y citas de atención presencial, sin que el usuario se encuentre en la sucursal;**

La solicitud de turnos desde la comodidad del usuario, es a través de **Asistentes Virtuales**. Generando una **atención rápida**, sencilla y con **distanciamiento social**.

La nueva normalidad:

Debido a la situación de Pandemia ocasionada por el COVID-19, la población global se ha visto obligada a mantener un distanciamiento social. Por tanto, ir a sucursales se ha convertido en un reto. Sin embargo, gracias a omniTurno, se puede superar este reto de las siguientes maneras:

1. Solicitando la **cita desde fuera de la sede**,
2. **Gestionando muchos servicios a través del Asistente**, sin necesidad de ir a la sucursal.
3. Si la solicitud implica un carácter presencial, omniTurno también permite coordinar **citas online**.



OmniTurno

¿QUÉ ES OMNITURNO?

UX OMNISCANAL

Huella Digital 

Perfil de usuario 

Atención a Cliente 



Las empresas pueden construir **workflows** con los tiempos e inteligencia necesaria para determinar la mesa de atención, puesto de trabajo e incluso el empleado con las **mejores condiciones para la atención requerida por el cliente final**. Además, a través de la conexión entre **OmniTurno**  **PAU** cada vez que el cliente final solicita un turno, deja registrada su **huella digital dentro de PAU**, permitiéndole a la organización brindar **una mejor experiencia de usuario**

GESTIÓN Y ATENCIÓN DE SUCURSALES

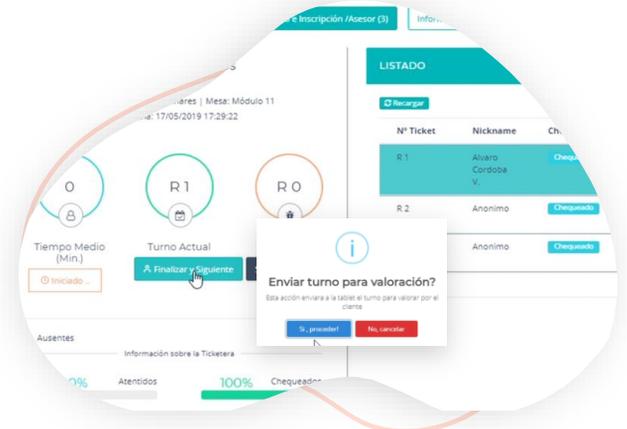
El **seguimiento de la atención** en la plataforma, habilita un módulo capaz de ejecutar de manera automática el orden de la atención en las diferentes **secciones** o categorías, dirigiendo el turno a la **mesas de atención** con las mejores habilidades para la solución del cliente.

La organización obtendrá:

1. Rendimiento de la **atención del empleado**
2. Generación de **ahorros en tiempos de atención**.

Los empleados podrán tener:

1. Visibilidad de sus **puestos de trabajo**
2. **Estadísticas de cumplimiento**
3. Medición de la **satisfacción del cliente**



OmniTurno

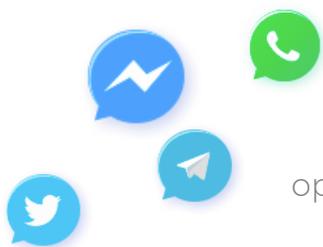
VALOR AGREGADO



Mejore la experiencia en la atención al cliente presencial

DISTANCIAMIENTO SOCIAL. CERO AGLOMERACIONES

OmniTurno permite al cliente, la opción de solicitar el turno desde fuera de la sucursal y a través de su canal de preferencia a través de las redes sociales.



OMNISCANALIDAD. CITAS ONLINE

Si es obligatorio tener que conversar con alguno de los operadores de las sucursales; omniTurno permite la gestión y agendamiento de citas online

PROYECTO SOSTENIBLE. PUBLICIDAD CENTRALIZADA



OmniTurno permite la gestión de publicidad de las pantallas en sucursal de forma individualizada, ya que puede definir qué publicidad colocar de acuerdo a cada sucursal, a cada departamento e inclusive de acuerdo a cada pantalla .

Esto le permite ofrecer a la organización la visualización de publicidad de proveedores o clientes, haciendo del proyecto un **proyecto auto-eficiente** ya que la publicidad vendida permite un **retorno de inversión inmediato**,



TRAZABILIDAD 360

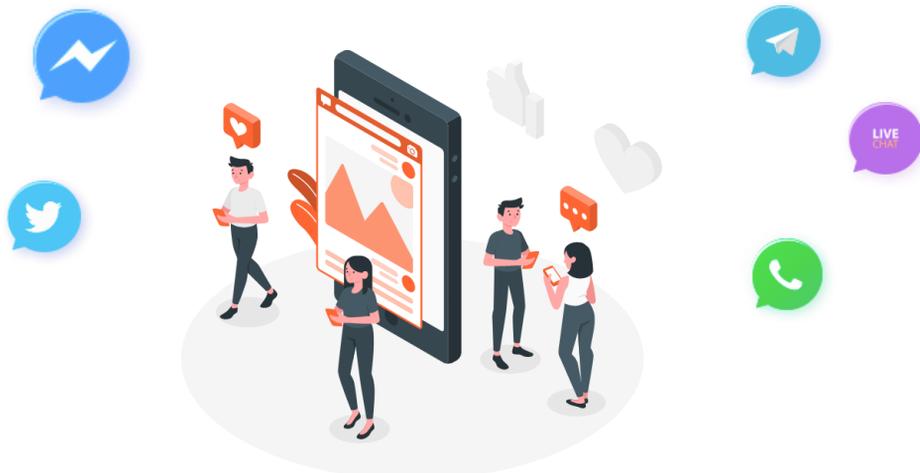
La herramienta permite una visualización de la productividad y tiempos de atención de los empleados de una manera sencilla a través del BI Estadístico



- Histórico de Comunicaciones
- Analytics Conversacional
- Consola de Atención

NOTIFICACIONES. RECORDATORIOS

El cliente final no tiene por qué preocuparse de perder el turno, ya que el asistente virtual le va recordando continuamente cómo van avanzando los turnos. Y al momento en que el usuario considere que ya se debe acercar, es porque faltarán muy pocos turnos por delante.



OmniTurno

ECOSISTEMA DIGITAL



OmniTurno es un **ecosistema digital** donde conviven varias aplicaciones digitales.

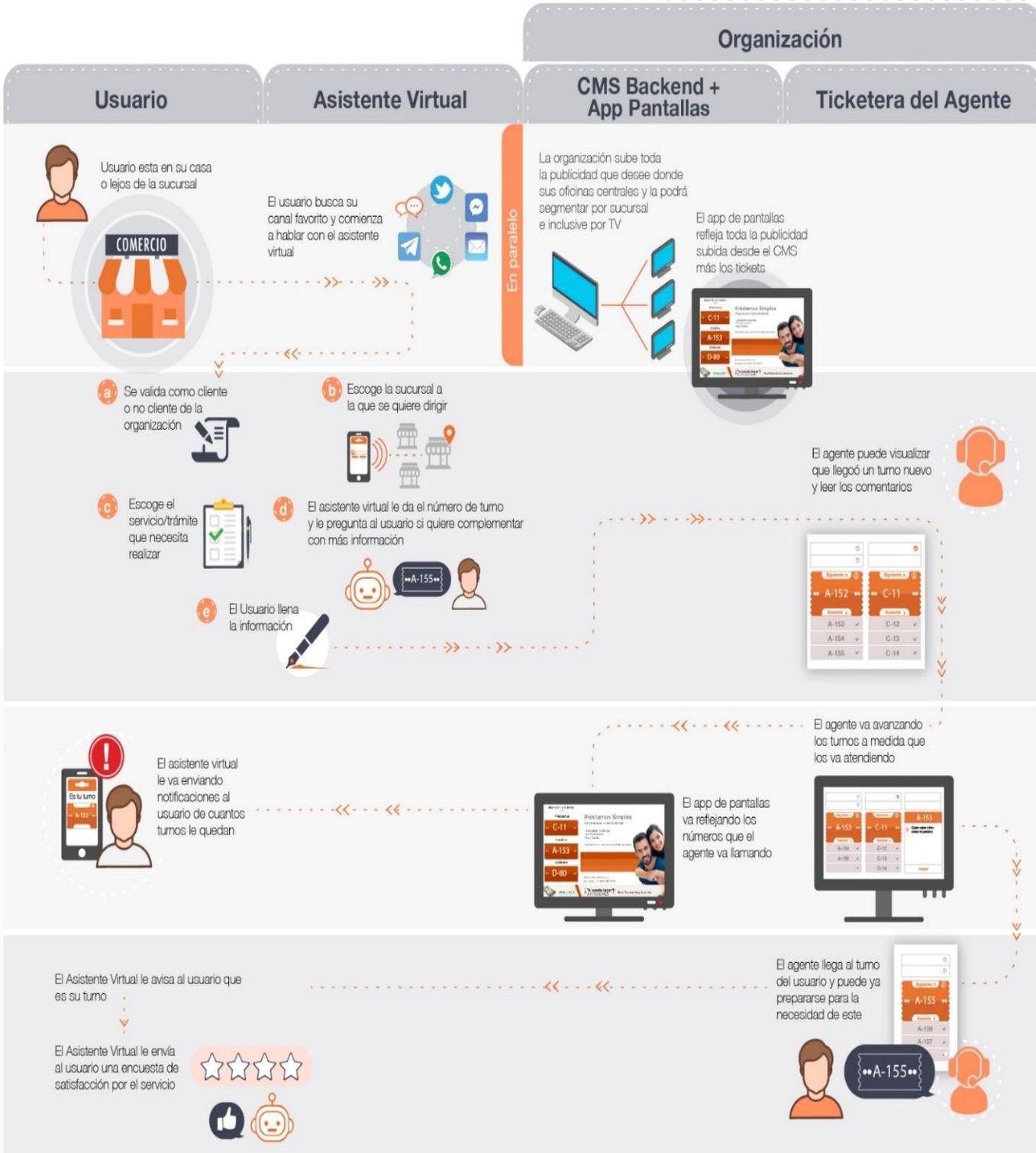
Estos aplicativos que conviven entre sí son:

1. Backend de configuración
2. Asistente Virtual omnicanal
3. Aplicativo de turnos presencial en sucursal
4. Plataforma de gestión de agentes
 - 4.1. App de evaluación del agente
5. Pantallas publicitarias en Televisores



OmniTurno

¿CÓMO FUNCIONA?



BACKEND DE GESTIÓN

La experiencia de usuario dentro del entorno digital de turnos implica la interconexión de diversas funcionalidades para lograr una experiencia digital única para el cliente:

Cientes: Es el módulo donde se administran las diversas relaciones del cliente y se registran las diferentes interacciones con la organización, contando con las siguientes funcionalidades:



Huella Digital: que permite reconocer qué canal utilizó el cliente y bajo qué dispositivo realizó las interacciones con la plataforma, fomentando de esta manera un **conocimiento integral del cliente**.



Perfil de Usuario: Se configura el perfil de atención del cliente de acuerdo con sus necesidades específicas, teniendo así una visión amplia para cumplir las **expectativas en la atención**.



Atención al Cliente: reconocimiento y atención a las necesidades del cliente siendo **proactivo a sus necesidades**; permite tener datos de la cantidad de veces que han sido atendidos en las diferentes categorías.

Gestión de Sucursales: Es el módulo que controla toda la localización de las sucursales, así como la construcción de flujos de atención, contando con las siguientes funcionalidades.



Sucursales: Información centralizada de las sucursales en las que se va a operar bajo la herramienta tecnológica de OmniTurno, incluyendo ubicaciones exactas, cada una para el uso de la función de geolocalización, con la cual el usuario comparte su ubicación y encuentra la más cercana.



Perfiles: Permite la asignación de permisos y roles a cada uno de los usuarios de la organización, permitiendo a operadores y administradores de sucursal interrelacionarse de manera coordinada.



Administradores: Módulo para la creación y configuración de los responsables de sucursales como eje de las operaciones de atención.



Filas: La creación de filas para tener modelos de atención presencial para cada sucursal de acuerdo con los servicios ofertados y comportamiento de usuarios.



Atención en Sucursales

Es la plataforma que permite contar con todos los componentes que la sucursal requiere para atender de manera óptima a sus clientes, así como las relaciones con las diferentes mesas de atención y empleados.

- **Dashboard:** Trazabilidad de toda la información en cuanto a indicadores de seguimiento y es una visual personalizable. Este reporte permite tomar acciones de mejora con respecto a la oferta de servicios y diseño del modelo de atención.
- **Secciones:** Departamentos o áreas y se configuran de acuerdo a la segmentación con la que se quiere asignar el turno. Cada sección esta relacionada a una letra la cual es el índice del turno.
- **Puestos de Trabajo:** Gestión de puestos de trabajos físicos que se encuentran en la sucursal, los cuales pueden ser modulares o mesas de atención; y pueden ser asignados a los empleados para la gestión de filas, departamentos o categorías específicas de manera consolidada.
- **Empleador:** Permite tener la gestión del rendimiento de atención de los empleados de acuerdo con sus perfiles, mesas de atención y sucursal, lo que lo hace un proceso autónomo en la administración del recurso humano.

Inteligencia de Negocios.

Cuadro de Mando: consolida lo datos e información generada por las diversas atenciones realizadas en la plataforma por diversos **canales**, mostrándolas de una forma amigable para el usuario y de fácil manipulación para la toma de decisiones, contando con las siguientes funcionalidades:

- . **Histórico de Atención:** Con los datos de los **turnos atendidos** ejecutados en la plataforma, por fecha, hora, tipo de atención y canal utilizado.
- . **BI Estadístico:** Con información y análisis detallados de **Kpi's** y datos en tiempo real, así como la generación de **alertas** según tipo de métrica o criticidad de los datos.

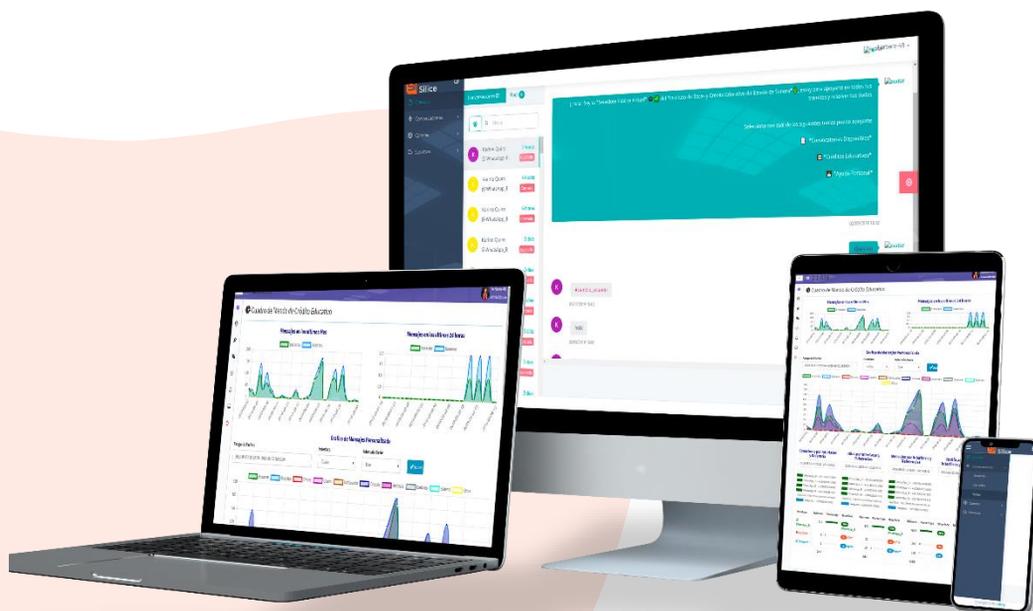




Inteligencia de Negocios.

Comunicación: Consolida las conversaciones generada por los diversos canales realizados en el **Core de PAU**, mostrándolas de una forma amigable para el usuario y de fácil manipulación para la toma de decisiones, contando con las siguientes funcionalidades:

- . **Trazabilidad Digital:** Datos del origen y **seguimiento de la comunicación** con el cliente, canales de preferencia, fecha y hora de las interacciones ejecutadas en la plataforma.
- . **Histórico de Comunicaciones:** Contiene la información de la cantidad de **conversaciones**, tipos de mensajes, frecuencia de contactabilidad y canales de mayor uso en la plataforma.
- . **Analys Conversacional:** Con información y análisis detallados de **Kpi's** de las conversaciones que se ha tenido con una organización, tanto por tipo de canal, cliente, hora y tipo de audiencia.
- . **Consola de Atención Omnicanal:** Permite **derivar a un humano** y de acuerdo a los niveles de escalamiento visualizar toda la trazabilidad de la conversación con el bot cubriendo todos los canales.





ASISTENTE VIRTUAL

Referido al asistente virtual que se convertirá en el primer contacto que tendrá el cliente con la plataforma, permitiendo una **experiencia digital** de atención que le permitirá acceder por cualquier medio digital (WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger, Twitter, WebChat) y solicitar sus tickets de atención de forma fácil a través de la Plataforma Inteligente de Turnos habilitada para dicho fin. Dicho asistente virtual es omnicanal y tendrá la capacidad de integrarse con el módulo de **Administración de Sucursales** para la gestión de turnos de atención.



Notificaciones: El Asistente Virtual permitirá a la organización, enviar notificaciones de acuerdo vayan avanzando los turnos. Estas notificaciones serán administradas a través de la **Plataforma de Atención al Usuario Omnicanal (PAU)**, para lo cual el asistente virtual tendrá un conector con dicha plataforma.

Canales: Son las vías de entrada que tendrá a disposición el cliente final para acceder a los servicios que tendrá disponible la plataforma de gestión de turnos. Los canales disponibles serán el APP Movil, los Portales Web y los Servicios de Mensajería Instantánea (WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger, Twitter).

En estos canales la experiencia para el usuario será intuitiva y omnicanal, con el objeto de generar una experiencia digital de inicio a fin.

APLICATIVO DE TURNOS PRESENCIAL

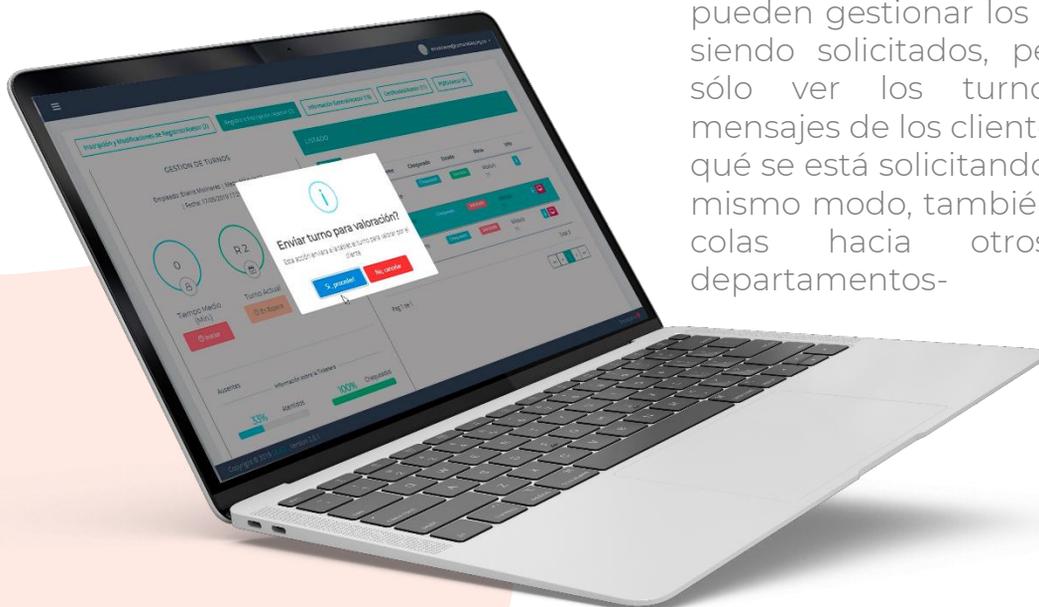
Consta de un aplicativo para Android, la cual consta de 2 funcionalidades:

- Permitirle al cliente final de la organización solicitar un turno de la forma regular, estando presencialmente en la sucursal
- Permitirle al cliente final que solicitó el turno a través del asistente virtual, "chequearse" y notificarle al sistema que el usuario ya llegó a la sucursal



PLATAFORMA DE GESTIÓN PARA AGENTES

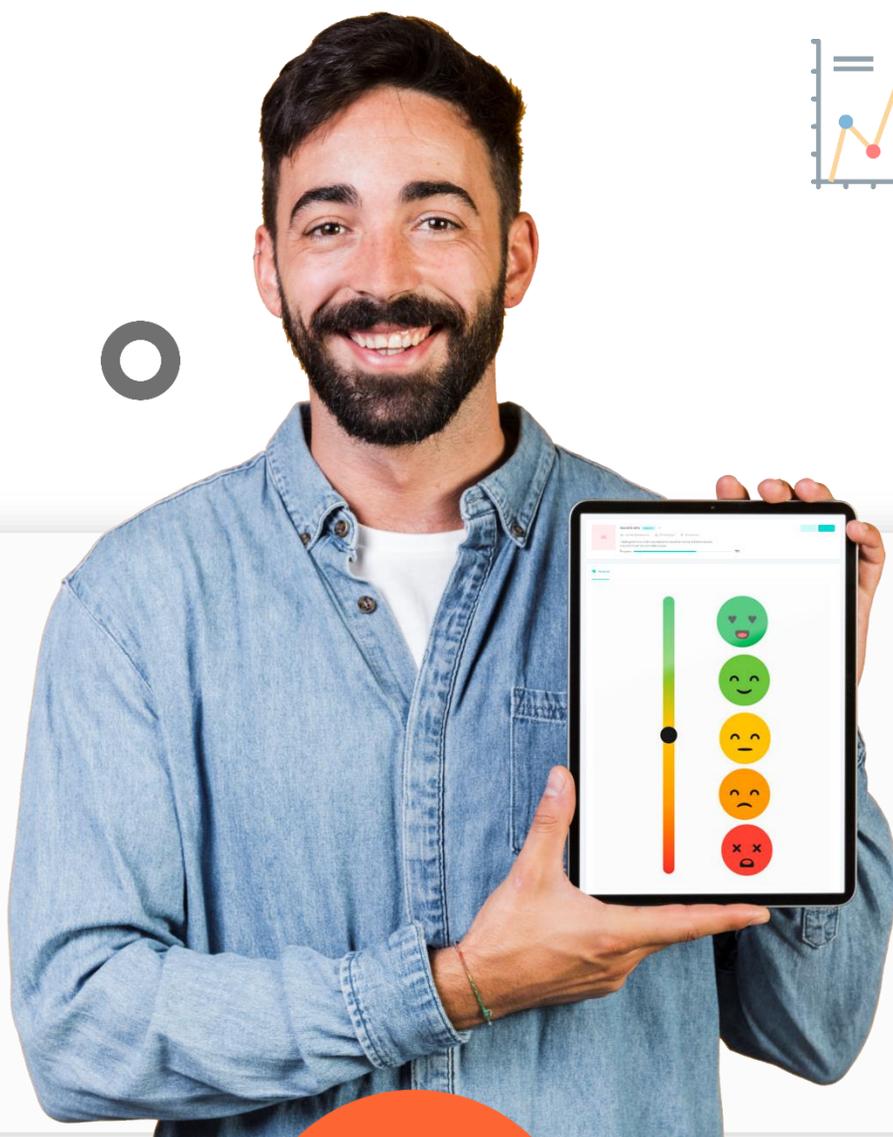
Consta de una versión tanto web, como una versión móvil en la que los agentes/empleados de la organización pueden gestionar los turnos que están siendo solicitados, permitiéndoles no sólo ver los turnos, sino recibir mensajes de los clientes respecto al por qué se está solicitando dicho turno. Del mismo modo, también permite derivar colas hacia otros agentes o departamentos-



APP DE EVALUACIÓN DE AGENTES

Es un aplicativo móvil para Android en la que el cliente final puede evaluar de forma inmediata el servicio brindado por el agente/empleado.

Esta información será registrada en una base de datos y posteriormente visualizada en el BI estadístico de OmniTurno





PANTALLAS PUBLICITARIAS

Se refiere a aquellos televisores que estén a disposición del público (clientes finales) dentro de cada sucursal de la organización. Estas pantallas le permitirán a la empresa poder mostrar los turnos que están siendo atendidos en uno o varios departamentos; y al mismo tiempo, se podrá visualizar publicidad en diferentes formatos, tales como: imagen, video o gifs.

- Este contenido multimedia y estos turnos de acuerdo a cada departamento o mesa de trabajo, viene configurado desde la plataforma omniturno, permitiéndole a la organización poder manejar el contenido a visualizar de forma específica, pudiendo definir colocar una publicidad para una sucursal, departamento e inclusive para un puesto de trabajo en específico.
- Además, las pantallas publicitarias le permiten a la organización un gran valor agregado, ya que la publicidad a mostrar puede ser propia de la organización o puede ser vendida por la organización a clientes, proveedores, etc. Permitiendo así tener un ROI inmediato, ya que el proyecto se hace auto-sostenible, siendo pagado por la publicidad vendida

Atención al cliente

Préstamos

.. A-5167 ..

Créditos

.. A-5166 ..

Jubilados

.. A-5165 ..

Banco tecnológico

Préstamos Simples

Simple de sacar. Fáciles de disfrutar.

- Aprobación inmediata.
- Tasa fija en pesos.
- Plazo flexible.

Cuantanos qué, nosotros te decimos cómo

Bancopaginaweb.com
Solicitalo al 0-800-225-0000

APP Banca Móvil
El banco en su bolsillo

¿Te cuesta llegar? A FIN DE MES? Reunificamos tus préstamos

OmniTurno

Power by **Silice**

