

TouchVR

Smart & Visual
IVR Menú

apex
AMERICA • BPO



TouchVR

Es un servicio digital que permite ofrecer un menú visual de opciones que ayuda al Cliente a autogestionarse sin pasar por el centro de contacto.

- Migración de clientes del canal telefónico al canal digital
- Ahorros en costos operativos directos
- Disminuye el esfuerzo del cliente ofreciendo una atención 24x7x365 inmediata y altamente resolutive



Simple



Autogestionable



CX Experts

¿Cómo funciona?

ejemplo



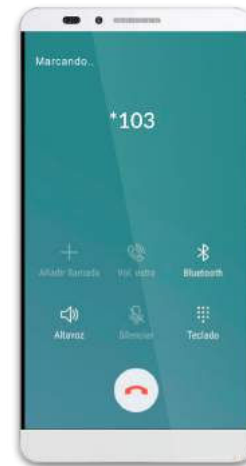
El cliente que necesita llamar, marca el número correspondiente



La aplicación ofrece una interfaz visual inmediatamente



Permite ofrecer asistencia a través de un chat incorporando A.I.



o continuar con su llamada de manera sencilla y simple

Beneficios



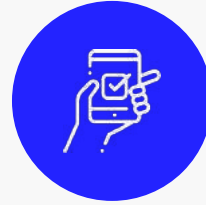
Mejora el proceso de Engagement entre cliente y empresa



Multilingüe y Atención al cliente las 24hs



Reduce los costos operativos y aumenta los Ingresos



Simplifica la conexión del cliente y sus servicios dando Velocidad de Respuesta



Facilita la migración digital desde un modelo simple y fácil de usar

Principales Características



No genera
costo por uso



Simplicidad
de uso



Android
(5.0 o superior)
iOS próximamente



Información
en tiempo real

Implementación

DISEÑO INICIAL



Trabajo en equipo
con el cliente

Definición de consultas
de alto volumen a ser
migradas.

Definición de objetivos
iniciales de eficiencia y CX

Definición de clusters /
tipos de consultas

MAQUETACIÓN



Diseño en formato
MARVEL como primera
aproximación

Basados en mejores
prácticas de UX, alineados
a las definiciones de
Marketing del Cliente

Entrega de la maqueta a
usuarios testers

DEV & TESTING



Desarrollo de la aplicación
para adaptarla según
especificaciones de
maqueta

Ajustes específicos en base
al feedback de
presentación de DEMO

Calibración de flujos
operativos

DELIVERY



Implementación en grupos
de usuarios reales como
grupos de testeos

Implementación
controlada: de manera
escalable

SERVICIO ACTIVO



Métricas diarias
Dashboard histórico

Reportería sobre tipos
de consulta

Reportería sobre niveles
de servicio/ Call
Avoidance/ Transferencias

Gracias

TouchVR 

apex
AMERICA • BRO

