



Arantzazu Valladares
Directora de Marketing y Comunicación Cystelcom

07-03-2011

La nueva Generación de Contact Centers ¿Cómo afectan las redes sociales?

Ya es una realidad, existe un nuevo cliente, el llamado "cliente 2.0" que ha emergido del boom de las redes sociales y de los blogs. Este es el consumidor 2.0, se muestra socialmente activo y de esta manera emite evaluaciones sobre los productos y servicios que recibe de las empresas con las que hace tiene relación o con las que se ha contactado para resolver alguna duda. Es así como se está transformando la relación empresa-cliente.

Pero ¿Cómo afecta a los Contact Center? Ahora más que nunca es necesario atender a estos clientes a través de todos los canales de comunicación que emplean, por tanto es necesario incorporar en las empresas soluciones de comunicaciones unificadas y de colaboración que transforman en realidad el contacto con la próxima generación de clientes.

Esto significa que ahora los centros de contacto deben ofrecer a sus clientes canales de comunicación que estén inmersos en las redes sociales y que puedan ofrecer también herramientas de colaboración, además los consumidores ahora también demandan que las empresas conozcan más sobre ellos, su historial, que tengan registro de sus preferencias, hábitos, peticiones, reclamaciones, problemas o incidencias.

En Cystelcom, conscientes de esa realidad, hemos desarrollado un nuevo producto, Back Offices Community Media, que permite el tratamiento automatizado de los post que los clientes dejan en redes sociales como facebook, y los distribuye entre los agentes del Contact Center para que puedan ser atendidos de manera adecuada. De esta forma, las empresas podrán atender desde su Contact Center a sus clientes, y contar con este nuevo canal de comunicación integrado y lo más importante, interactuar directamente con los clientes, a través de las redes sociales.