



Business Rules Social Media

"Gestione eficientemente la atención al cliente en las redes sociales"

Situación actual

En la actualidad, los clientes no tienen decidido cómo actuar ante los medios sociales para gestionar la atención al cliente. Para las grandes compañías supone un problema la gestión de todos los comentarios que se pueden realizar en redes sociales como Facebook o Twitter.

Muchas empresas monitorizan lo que están opinando de la marca en diferentes canales, e intentan responder inmediatamente a los comentarios que se realizan.

El principal problema que existe es que en grandes compañías el número de comentarios puede ser enorme, haciendo inmanejable el servicio de atención al cliente por el número de agentes que serían necesarios.



Business Rules Social Media !!!



¿En qué consiste?

Business Rules Social Media es una aplicación de **Business Rules** que facilita la conexión con medios sociales para realizar el enrutamiento de las interacciones de redes sociales como Facebook o Twitter, en función de la relevancia del usuario.

Por "relevancia" entendemos el impacto que puede tener la atención de un cliente a través de los medios sociales, a partir del número de seguidores, amigos, volumen de publicación de *posts* o pertenencia de grupos.

Sólo aquellos clientes de cierta relevancia serán contestados con un SLA (*Service Level Agreement*) dentro del Contact Center, mientras que el resto serán atendidos en función de la disponibilidad de los agentes.

Beneficios

- Mayor y mejor atención al cliente, dependiendo de su relevancia.
- Incorporar información proveniente de las redes sociales a la política de enrutamiento
- Facilita la gestión de los "tweets, post y comentarios" de las redes sociales.
- Control del flujo de la interacción desde su recepción hasta su finalización.
- Dirige el tráfico de la manera más eficiente, en función de sus reglas de negocio.

Funcionalidad

- **Reglas de relevancia:** se crean desde el interfaz de **Business Rules** para la creación combinada de reglas de negocio.
- **Canales de relevancia:** la creación de estas reglas se pueden realizar sobre redes sociales como Facebook o Twitter. Otras redes sociales se pueden añadir bajo demanda.
- **Parámetros de relevancia:** obtenidos a través del API de conexión de los diferentes canales. Los metadatos sobre los que actuarán se definen en la fase de arranque, mientras que los parámetros más comunes son: seguidores, si es seguidor, actividad, si está registrado como cliente, ciudad, etc.

Si desea más información sobre **Business Rules Social Media**,

llame al **913 881 929** o consulte nuestro apartado de productos en www.cystelcom.com