

ATENCIÓN INTELIGENTE®



Sabemos que el futuro está en los procesos de Atención Inteligente®



Ver video

Nuestra solución de **Atención Inteligente®** es una propuesta innovadora que **mejora la experiencia de los usuarios** en los puntos de servicio al cliente al reducir significativamente los tiempos de espera, llevándolos al uso de canales virtuales y de autoatención. Como los tiempos de espera no pueden eliminarse, los transformamos en momentos agradables, entretenidos y útiles.

Facilitamos a las organizaciones transformar sus procesos de atención y comunicación con el usuario a través de múltiples canales, mejorando la calidad de cada interacción.

Un cliente satisfecho se logra, entre otras cosas, cuando se valora su tiempo

Esto es posible a través de **Digiturno®5**, una plataforma de software 100% web, flexible y de alto rendimiento que le permite controlar cada aspecto de la interacción con sus clientes, generando información de alto valor para la organización.

Asigne, gestione y administre **turnos físicos o virtuales**, obteniendo información relevante para optimizar sus recursos de atención al cliente y mejorar la calidad de vida de sus usuarios.



Mejore la gestión del flujo de usuarios en sus áreas de servicio.

Ofrezca a sus usuarios la posibilidad de **elegir la forma de interactuar con su organización** cómodamente y sin esperas innecesarias.



Tome decisiones soportadas en ciencia de datos.

Obtenga **información de valor** sobre su operación **en tiempo real** para optimizar la experiencia de sus usuarios, y con ello, incrementar su eficiencia operativa.



Mejore el nivel de servicio y la satisfacción de sus usuarios.

Asegure la **mejora continua de la satisfacción** de sus usuarios en cada punto de contacto, desde antes de llegar hasta el registro de su opinión en tiempo real.





Plataforma de software modular

**FLEXIBLE, ESCALABLE,
CONFIABLE, EN LA NUBE.**

Digiturno®5 posee herramientas tecnológicas de última generación y tecnologías de procesos que ayudan a las organizaciones a tomar decisiones soportadas en ciencia de datos.

En cada paso de su proceso de atención, usted elige los módulos de acuerdo con los requerimientos de su operación. Con **Digiturno®5** usted podrá crear la mejor experiencia de servicio para sus usuarios y un entorno de trabajo satisfactorio para sus colaboradores.

GESTIONE EL FLUJO DE USUARIOS EN SUS ÁREAS DE SERVICIO

Gestione de manera anticipada el comportamiento de sus sedes de servicios y ofrezca a sus usuarios la posibilidad de elegir la forma de interactuar con su organización **cómodamente y sin esperas innecesarias**.



Agendamiento de Citas Web (asesoría virtual)

Programa sus citas de asesoría **de forma virtual**. El usuario elige la fecha, hora y servicio para el cual requiere atención. Tanto la organización como el usuario **se conectan por internet desde cualquier lugar**.



Turno Web

Facilite a sus usuarios **tomar un turno a través de la página web** de su entidad con la posibilidad de adjuntar archivos, mientras usted gestiona la transacción de forma remota, brindando respuesta al usuario vía telefónica o e-mail



APP Móvil para la solicitud de turnos

Disminuya el volumen de usuarios en sala de espera. Facilíteles interactuar con su organización desde cualquier lugar a través de su dispositivo móvil, **tomando un turno desde Digiturno® App** (disponible para descargar en iOS y Android).



Ver video

** La App está disponible para entidades vinculadas con Digiturno®5.*

OPTIMICE SU PROMESA DE SERVICIO

Descongestione las sedes o salas en momentos de alta demanda y **reduzca** los tiempos de espera, **incrementando** la productividad de sus funcionarios.



Balanceo de Carga Laboral

Optimice la capacidad de atención al cliente, **distribuyendo los turnos en espera de una oficina/sala congestionada hacia otra con funcionarios disponibles de forma automática**, lo que le ayuda a mantener y mejorar su promesa de servicio.



Video Atención

Con nuestra solución de **Atención Inteligente® no presencial** de **Video Atención** conectamos personas y organizaciones desde cualquier parte, facilitando la atención virtual a través de una video llamada agendada. Su funcionalidad web hace posible la interacción entre usuarios y funcionarios sin salir de casa.



Ver video



WorkForce Planning

Automatice su proceso de planeación del capital humano mediante la planificación inteligente de las jornadas de trabajo, mejorando la experiencia del cliente y optimizando los recursos de su organización.



Workflow

Programe la experiencia de sus usuarios durante el proceso de atención, **transfiriendo el turno automáticamente** por distintas áreas de trabajo.



Notificaciones

Gestione las expectativas de sus usuarios **manteniéndose en contacto con ellos a través del proceso**. Envíe notificaciones a través de mensaje de texto, o brinde respuesta inmediata a sus solicitudes vía telefónica o por correo electrónico, generando una atención personalizada.



SmartBoard

Gestione las expectativas de sus usuarios **manteniéndose en contacto con ellos a través del proceso**. Envíe notificaciones a través de mensaje de texto, o brinde respuesta inmediata a sus solicitudes vía telefónica o por correo electrónico, generando una atención personalizada.

TOME DECISIONES SOPORTADAS EN CIENCIA DE DATOS

Recolecte, analice y utilice de forma eficiente los datos que generan sus procesos de atención al cliente.



Inteligencia de Negocios (BI Ciel®)

Con nuestra solución de **Inteligencia de Negocios (BI)**, usted tendrá una visión completa de su operación (histórica y en tiempo real) para entregar la mejor calidad de servicio.

Transforme los datos en estrategias para optimizar su proceso de atención al cliente.

MEJORE EL NIVEL DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE SUS USUARIOS

Asegure la mejora continua de la satisfacción de sus usuarios en cada punto de contacto, desde antes de llegar hasta el registro de su opinión en tiempo real.



Encuestas y Calificación

Conozca el nivel de satisfacción de sus usuarios en tiempo real para **transformar positivamente su experiencia**, aumentando los beneficios para su organización. Las encuestas pueden ser activadas mediante un vínculo SMS enviado al celular del cliente.

COMUNÍQUESE CON SUS CLIENTES DE MANERA ESTRATÉGICA Y PERSONALIZADA

Aproveche toda la información que obtiene de sus clientes en cada interacción para crear campañas dinámicas con contenidos personalizados para ellos.



Comunicación Inteligente

Ofrecemos soluciones integrales de hardware y software de cartelería digital para diseñar experiencias impactantes para sus usuarios en tiempo real, con soluciones que le permiten **crear, administrar, segmentar y desplegar contenido digital en múltiples ubicaciones y redes**.

Aproveche toda la información que obtiene de sus usuarios en cada interacción para crear campañas dinámicas con **contenidos personalizados** para ellos.

Atención Inteligente® es facilitar el acceso de los usuarios a sus servicios de manera virtual

Nuestras soluciones de **Atención Inteligente®** para **canales de atención no presencial** le permiten a su organización brindar un servicio al cliente de calidad sin importar la ubicación, ampliando la cobertura de atención a la vez que reduce costos de operación y tiempos de espera.

- Video Atención
- Agendamiento de Citas Web
- Turno Web
- Digiturno® App

Consúltenos.



Brinde a sus usuarios la posibilidad **de interactuar con su organización a través de múltiples canales de atención.**



Mejore la experiencia del cliente y aumente la productividad de sus funcionarios evitando desplazamientos innecesarios.



Reduzca los tiempos de espera e incremente el número de usuarios que puede atender, brindando certeza de atención y un aumento en la satisfacción.



Reduzca costos operativos aprovechando al máximo su capacidad instalada.

Facilite a sus usuarios retomar el control de su tiempo



DIGITURNO® APP

Nuestra aplicación para teléfonos móviles iOS y Android permite a los usuarios ingresar a una fila, **obtener un turno de manera virtual** y esperar a ser llamado **desde cualquier lugar**.



Ver video



CONTÁCTENOS:

BOGOTÁ (CO)

Calle 36 # 24-38 | Cód. Postal: 111311403

PBX: + 57 (1) 327-9000

ciel@cielingeneria.com

SOPORTE:

PBX: + 57 (1) 379-9000 | + 57 317-4013496

servicioalcliente@cielingeneria.com

www.cielingenieria.com

Digiturno®, C-Media® y Atención Inteligente®
son marcas registradas de Ciel Ingeniería SAS
Todos los derechos reservados



© icontec

CC Cámara
de Comercio
de Bogotá



SC 2347-1



Marca País TI