



Creamos herramientas que evolucionan y digitalizan el servicio al cliente que dan las empresas a través de internet

www.adere.so

¿Dónde están tus clientes?

Cada día, más y más personas prefieren comunicarse con las empresas a través de redes sociales, e-mail o chats de atención.

Como resultado, la contactabilidad digital de los clientes es muy alta y se hace necesario estar presente en todos los canales de Internet.



Latinoamérica es la región con mayor involucramiento en redes sociales a nivel global

91%

de usuarios la
utilizan en sus
dispositivos móviles



WhatsApp

97%

de usuarios ingresan
a la red social
(280 millones)



Facebook

73

millones de usuarios
la utilizan al mes



Twitter

60

millones de usuarios
registrados



Instagram

Tus clientes están en Internet



... pero dispersos en muchos canales

Qué problemas se generan en las empresas



Gestión dispersa en distintas áreas que no conversan entre ellas



Ausencia de seguimiento y control de reclamos y requerimientos de los clientes



Incumplimiento de la promesa de una real atención en línea



Migración de casos al Call Center, no logrando una descongestión del teléfono



Fuga de clientes por requerimientos no atendidos



Demandas públicas por protección al consumidor y daños a la imagen de la marca



PostCenter

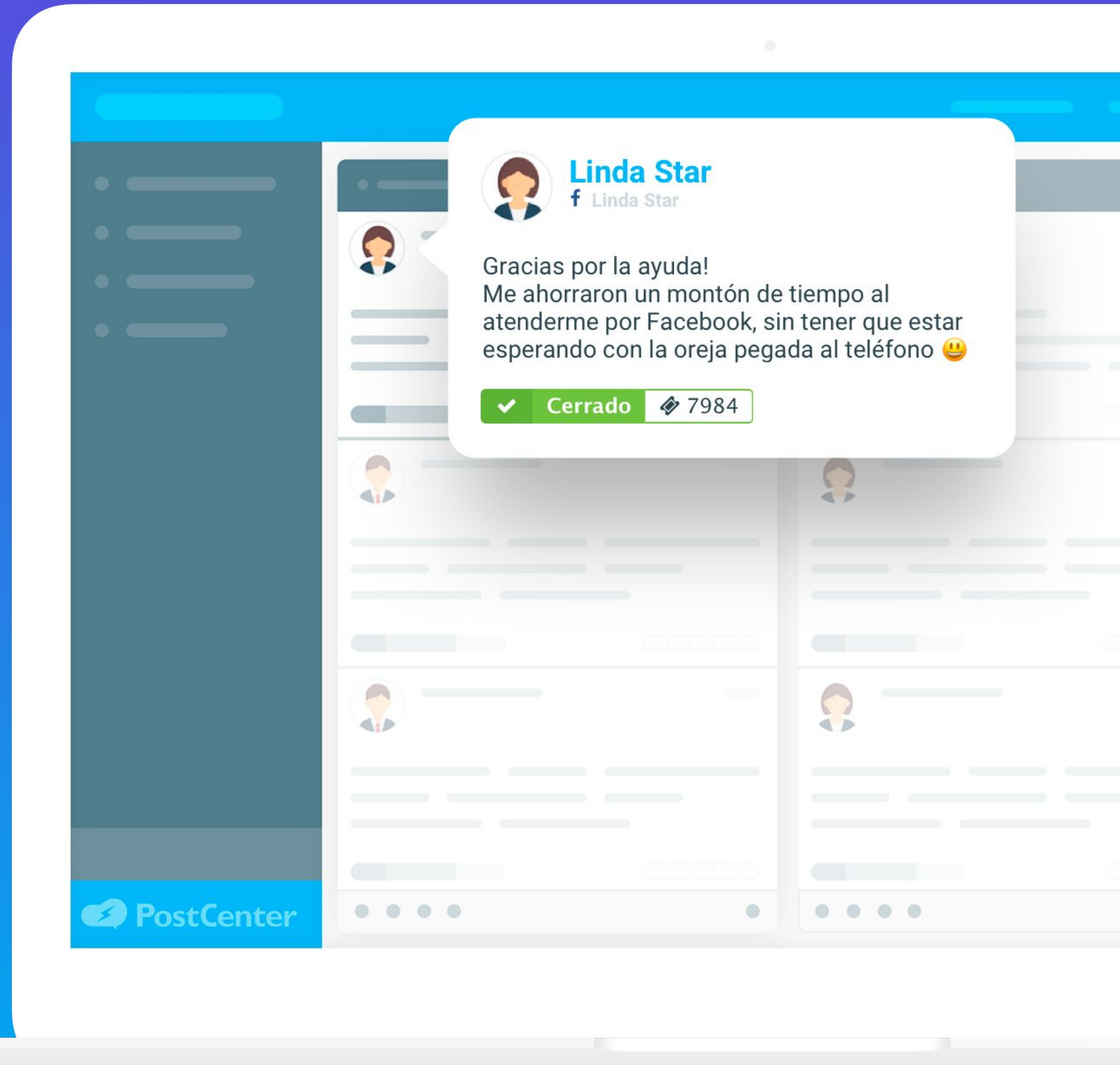
Centraliza la atención digital de tus clientes en un único lugar

¿Qué es PostCenter?

PostCenter es una mesa de ayuda para la atención en línea de clientes por internet, soportando sus **canales digitales favoritos**.

Puedes atender a distintos clientes, por varios agentes y en diferentes canales, todo al mismo tiempo y **en un solo lugar**.

Se puede integrar con el CRM de tu empresa, permitiendo la generación de **perfiles omnicanales** de tus clientes.



Una aplicación, todos los canales digitales



Integra **Whatsapp** sin que tus clientes dejen la comodidad de su chat favorito



Facebook, la red social con más usuarios activos



Twitter, la red social de mayor alcance público y social



Instagram, la red social con mayor crecimiento (Pronto)



Integra un **chat** desde tu **página web** para atender a tus clientes sin más vueltas



Integra casillas de **e-mail** para atender tus clientes de manera sistematizada



Integra **Google Play** y no te pierdas las evaluaciones de tu app



Integra **App Store** y no te pierdas las evaluaciones de tu app

Deja que el cliente elija cómo comunicarse, de forma totalmente transparente, sin que signifique una complicación extra para tu equipo de soporte.

Crea, mide y gestiona



Crea tickets de atención y define niveles de servicio



Coordina a tu equipo definiendo roles y accesos



Genera indicadores en tiempo real y descargables para Business Intelligence



Distribuye de manera automática la carga de trabajo



Crea reglas de negocio y alertas automáticas



Adquiere la capacidad de auditar casos al contar con registros completos

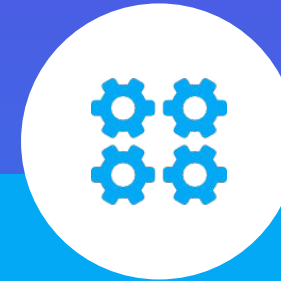
Gestión centralizada y colaborativa



Derivaciones entre agentes
con un solo clic



Atención a clientes desde
distintas áreas de la empresa
de manera coordinada



Estandarización de procesos
y creación de protocolos



Ahorro de tiempo en
procesos manuales



Optimización del uso de
recursos al contar con solo
una plataforma escalable



Medición de la calidad del
servicio en un único tablero

Mejora los resultados y reduce costos

3,0x

Aumento de
productividad

1,5x

Aumento de
satisfacción de
clientes

1,5x

Aumento de
cierre de tickets

50%

Reducción de
costos

Obtén un mayor rendimiento utilizando menos recursos.

Indicadores al comparar PostCenter con atención telefónica.

Transformación digital fácil y rápida

1



Conecta
tus canales

2



Personaliza
a tu medida

3



Atiende
simultáneamente

PostCenter es adaptable a la dinámica de tu negocio y solo necesitas de un computador con navegador conectado a Internet.

Crea un perfil omnicanal de tu cliente

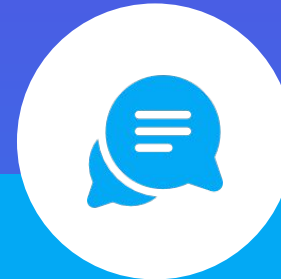


Integra PostCenter al CRM o sistema de Call Center de tu empresa para crear un perfil omnicanal de tus clientes.

La atención al cliente es el nuevo marketing



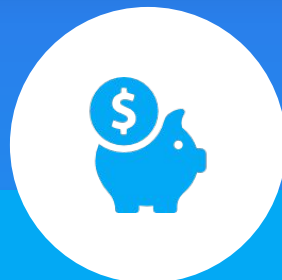
Cumple con la promesa de atender en línea con niveles de servicios adecuados



Mejora el viaje del cliente sin cambiarlo del canal que eligió para contactarse



Fideliza a tu cliente a través de su canal favorito



Evita que tu cliente pierda tiempo y dinero



Evita que el cliente migre al Call Center telefónico



Aumenta el Customer Lifetime Value de tus clientes

Usa chatbots en PostCenter

Multiplica los beneficios combinando PostCenter con BotCenter, nuestro motor de chatbots, permitiendo escalabilidad y proporcionando un soporte 24/7.





BotCenter

Chatbots inteligentes, multipropósito y multicanales



¿Qué es BotCenter?

BotCenter es un constructor de chatbots que permite a las empresas atender automáticamente a sus clientes a través de múltiples canales digitales, pudiendo resolver cerca de 2 de cada 3 requerimientos de tus clientes, según sea la industria.

Puedes usar chatbots para:

- contestar preguntas frecuentes
- proveer información en línea
- tomar pedidos
- realizar cotizaciones
- vender productos y servicios.



Powered by
IBM Watson™

Características y ventajas de BotCenter



Se configura a la medida de lo que necesita tu empresa con sus reglas de negocio



Ofrece una atención híbrida, pudiendo derivar el caso a un agente humano



Se integra con los otros sistemas de tu empresa y a sus bases de datos



Comprende el lenguaje natural y aprende de manera automatizada

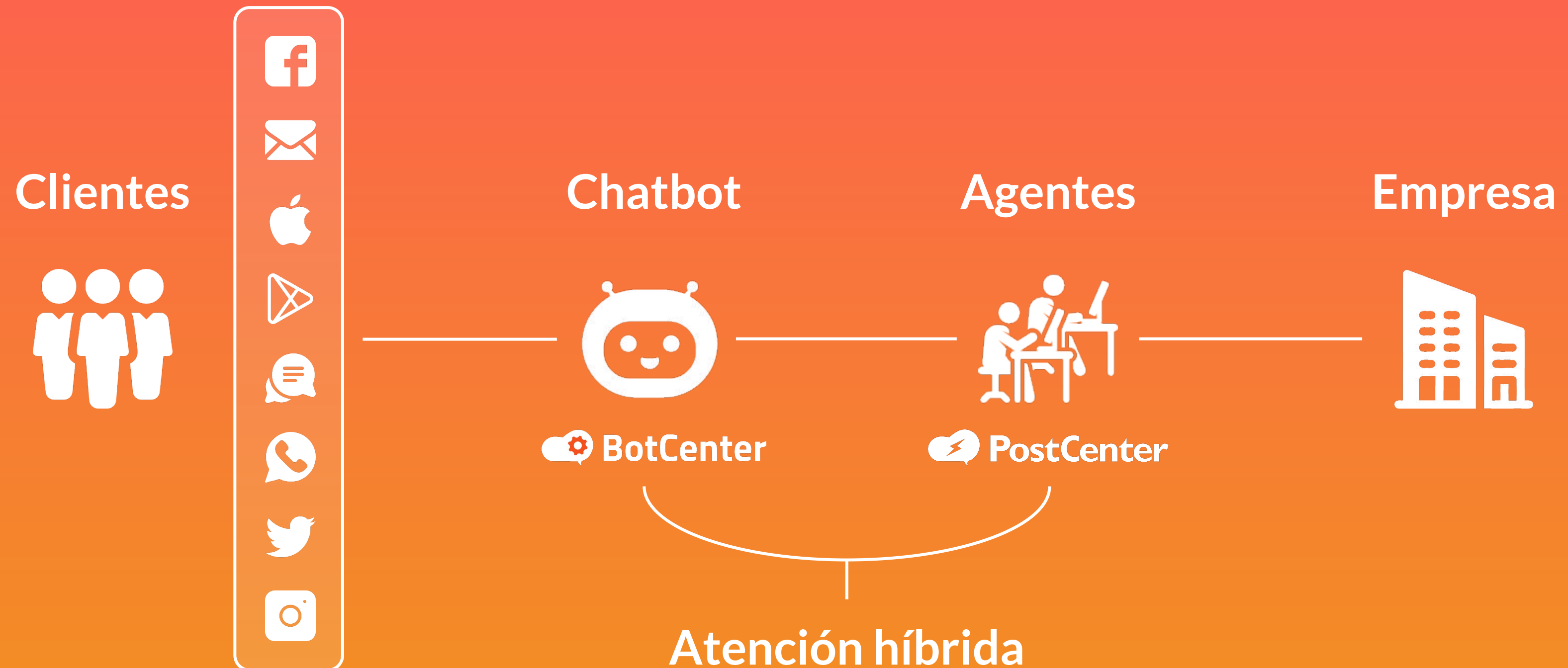


Agrega inteligencia a la conversación por su memoria contextual



Permite crecer a tu empresa y poder proporcionar un soporte a toda hora

Bots + humanos: juntos, mucho mejor



Genera un servicio al cliente simple, auténtico y humano con un toque de chatbot.



Habilita **Click to WhatsApp** y lleva la experiencia del Servicio al Cliente a la palma de su mano.

Convierte a **WhatsApp Business** en tu aliado indispensable.



Por qué tu empresa debe estar en WhatsApp

9 de cada 10 usuarios de dispositivos móviles en Latinoamérica usan WhatsApp, convirtiéndola en una herramienta de enorme alcance que tus clientes aprecian y dominan.



Canal confiable

Su uso es fácil y efectivo al ser una aplicación nativa para smartphones.



Fuente de información

Es una aplicación cada vez más usada para buscar información.



Chatbots + Humanos: juntos, mucho mejor

Click to WhatsApp

Habilita un enlace en tu sitio web, e-mails y mensajes SMS



PostCenter

Mesa de ayuda para
canales digitales



BotCenter

Chatbot multipropósito
con inteligencia artificial

**Atención
Híbrida**

Modelo de negocio: PostCenter

Prueba de 30 días	Configuración inicial	Servicio mensual
• Todos los canales • Hasta 6 usuarios • Capacitación inicial • Servicio de ayuda para usuarios de 9:00 a 19:00 (CLT) • Soporte técnico 24/7 para continuidad de servicio • Pago único	• Ajustes de PostCenter a la medida del negocio • Integración de PostCenter con otros sistemas de la empresa • Pago por proyecto proporcional al trabajo a realizar (tarifa por horas-persona)	• Todos los canales • Servicio de soporte para usuarios de 9:00 a 19:00 (CLT) • Monitoreo 24/7 para continuidad de servicio • Acceso a nuevas versiones • Pago de licencia por usuario*

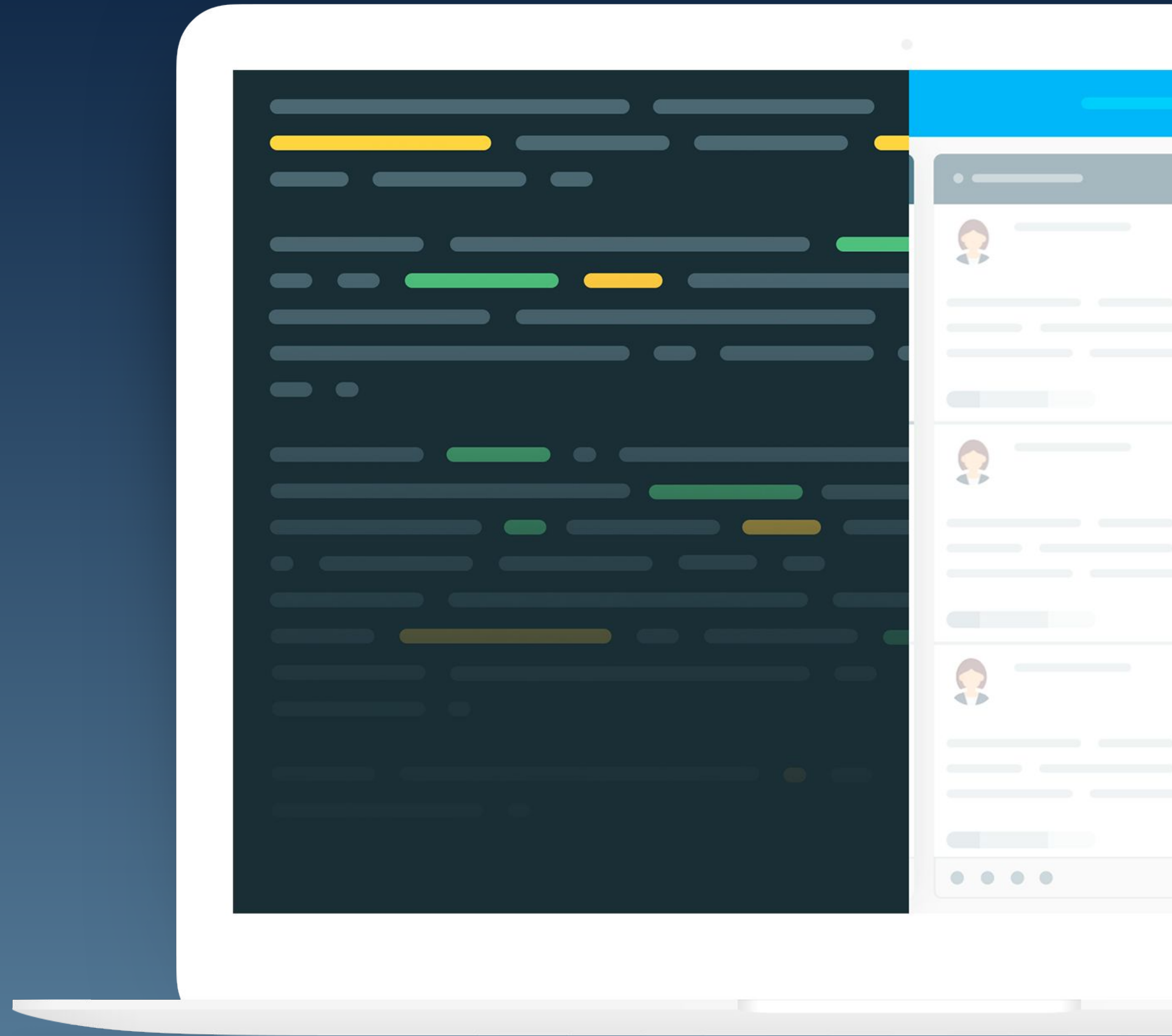
* Existe un cargo de mantención adicional por cada número de WhatsApp.

Modelo de negocio: BotCenter

Construcción de chatbot		Servicio mensual
● Levantamiento de requerimientos ● Desarrollo, pruebas y entrenamiento del chatbot ● Habilitación para todos los canales de PostCenter ● Capacitación a usuarios administradores del chatbot	● Ajustes del chatbot a medida del negocio ● Integración del chatbot con otros sistemas de la empresa ● Lanzamiento al público ● Pago por proyecto proporcional al trabajo a realizar (tarifa por horas-persona)	● Hasta 300.000 mensajes enviados al chatbot ● Todos los canales ● Servicio de soporte para usuarios de 9:00 a 19:00 (CLT) ● Monitoreo 24/7 para continuidad de servicio ● Pago por chatbot

Nos adaptamos a tu empresa

Los negocios están constantemente evolucionando, así que contamos con un servicio de desarrollo a medida para generar soluciones específicas que se puedan necesitar en el camino, como pueden ser nuevas integraciones o automatizaciones.



Un día cualquiera en PostCenter

15 mil

mensajes procesados

4 mil

casos resueltos

3 mil

clientes atendidos

... y cada día son más

Promedio entre marzo y mayo de 2018.

Confían en nosotros



Nuestros clientes hablan

*Totalmente configurable a las necesidades del cliente, de muy fácil uso, y cómodo para manejo de múltiples cuentas.
Excelente monitoreo en tiempo real que permite maximizar el rendimiento de los CM.*

Ronnie Muñoz

Coordinador Call Center y Redes Sociales
Caja Los Andes

*Aumenta la productividad, ya que los ejecutivos pueden hablar con clientes de forma simultánea.
Nos ha permitido organizarnos e ir mejorando nuestras estrategias de cara al cliente, llevando un monitoreo exhaustivo, tanto de nuestro equipo, como de los usuarios que nos contactan.*

Francisca Montecinos

Encargada de Redes Sociales
Lipigas

Premios y reconocimientos



ST>RT-UPCHILE



Centraliza la atención digital en un único lugar

Atiende de manera fácil a tus clientes donde ellos están

Daniel Beth

Gerente General

daniel@adere.so

+56 9 9964 5308 - +52 1 33 2718 4232

www.adere.so

