



## Cómo resolver los problemas de sus clientes a la velocidad de la luz

### 1. Facilitar la participación de los clientes

Proporcione un servicio de atención al cliente sencillo en cualquier canal y en cualquier momento.

### 2. Reducir el volumen de casos con el autoservicio

Anime a los clientes a resolver problemas por sí mismos con ayuda de una base de conocimientos, preguntas y respuestas de tipo redes sociales, un portal y un catálogo de autoservicio.

### 3. Supervisar problemas y crear casos automáticamente

Supervise de forma proactiva productos y servicios y tome medidas sobre los posibles problemas e interrupciones.

### 4. Asignar tareas en toda la empresa

Conecte el servicio de atención al cliente con el equipo de ingeniería, servicio de campo, finanzas y resto de equipos para asumir la responsabilidad de la resolución.

### 5. Evitar futuras llamadas

Solucione los problemas subyacentes para eliminar la necesidad de realizar llamadas, realice cambios en el contenido de las bases de conocimientos, avise a los clientes de forma preventiva y actúe en función de los datos arrojados en los análisis.