

« Os canais tradicionais de ligação aos clientes, tais como o telefone ou o e-mail, não vão desaparecer. No entanto, terá de haver uma mistura de multicanais formalmente estruturada no contact center que permita o uso de ferramentas de ligação através dos media sociais. »

Hype Cycle for CRM Customer, Jenny Sussin, Gartner

Gartner

A exponencial **adesão às redes sociais** por parte de consumidores e organizações, permite:

- Acompanhar clientes em todos os canais de comunicação.
- As empresas responderem a reclamações, promover produtos e/ou acompanhar as opiniões e sugestões dos clientes.
- Com o Onecontact, assegurar uma **resposta integrada nos processos de um contact center**, alinhada com a estratégia de comunicação e distribuição usada para os restantes canais.

OneContact Social Media, garante:

- Que através do Facebook ou Twitter, qualquer post ou tweet seja automaticamente entregue no CC.
- Cumprimento de todas as regras de distribuição estabelecidas, critérios de supervisão e monitorização.
- O agente **recebe na consola do OneAgent todas as notificações provenientes da actividade nas redes sociais.**
- O Agente pode responder rapidamente a todas as duvidas/questões, podendo anexar imagens ou links caso seja necessário.





Supervisão Integrada

Com o oneSupervisor é possível **acompanhar/monitorizar as campanhas realizadas através do facebook ou twitter**, de forma agregada ou individual.

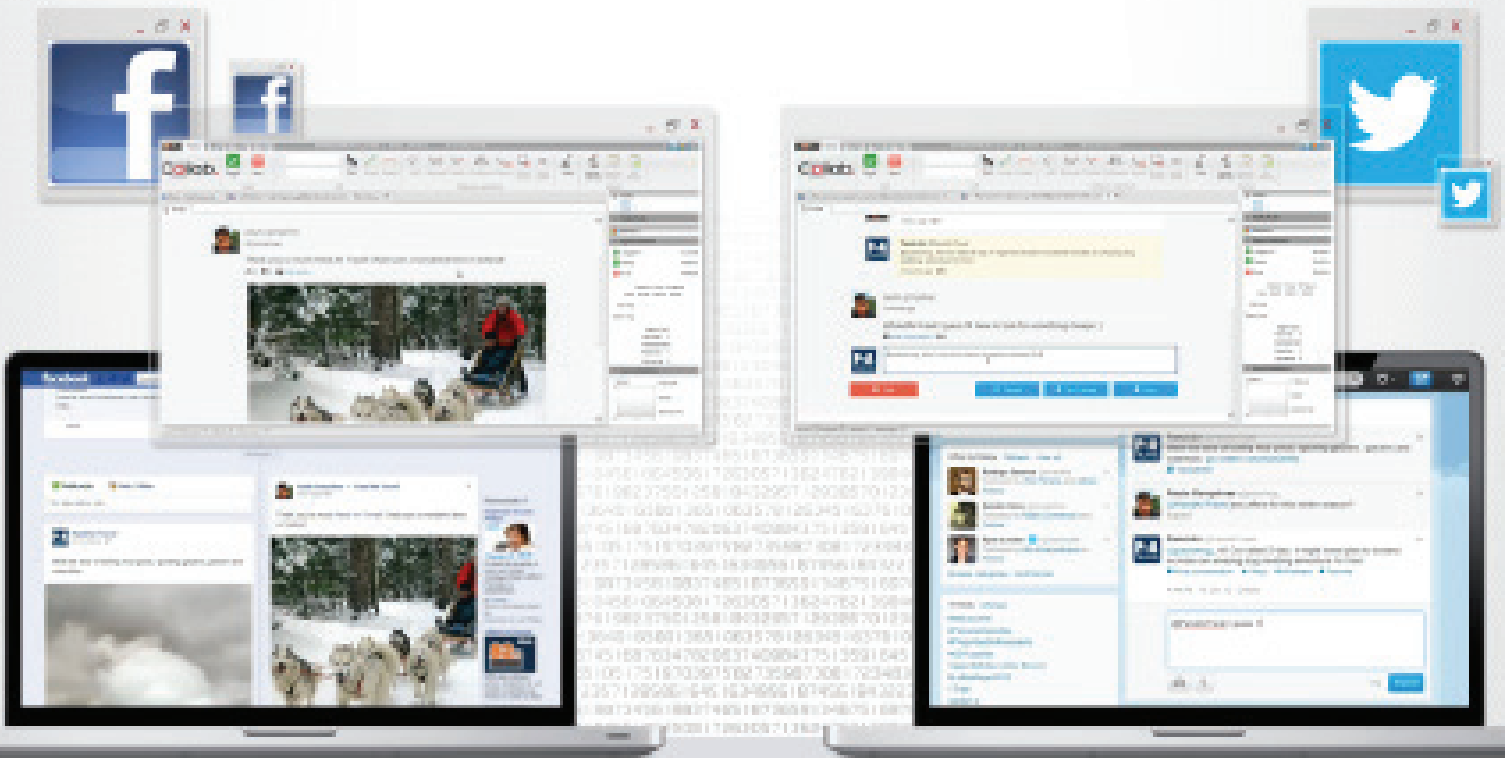
EX: Um cliente envia um tweet "tenho problemas com a empresa x", este cliente tem de ser atendido com urgência. Neste caso a empresa deve aprofundar as razões da insatisfação, comunicando com o cliente e o supervisor pode monitorizar o tempo médio de resposta, assegurando que se cumprem os SLA's (service level agreements) em vigor.



Routing multicanal

Todos os scripts de routing previamente construídos podem ser reutilizados. Por exemplo **as regras de skills based routing utilizadas para emails ou sessões de chat podem ser directamente aplicadas nos canais cobertos pelo Onecontact Social Media**, assim como todos os "blocos de routing" criados com o Microsoft Visio.

A collab como estratégia orientadora recomenda que após a implementação de uma processo de monitorização das redes sociais, se proceda à análise agregada dos resultados (reporting com base em cubos OLAP) bem como a monitorização da qualidade das respostas (OneContact Quality Monitoring).



Interações provenientes do **Facebook** são rotêadas para o OneAgent, usando toda a lógica de roteamento inteligente de contact center - fila verdadeiramente universal.

O **Twitter** é semelhante ao Facebook (interações entregues no OneAgent). Contudo, nos dashboards do supervisor, as campanhas executadas através do Facebook e Twitter são claramente identificadas.