

Conversemos:

9 maneras de transformar tu CX
con la mensajería



Índice

- 3 La revolución de la mensajería
- 4 La empresa conversacional está aquí
- 5 Transformar el soporte
 - 5 Ofrece una atención al cliente omnicanal
 - 6 Incorpora la mensajería moderna en tu sitio web y tus aplicaciones
 - 7 Ayuda a los clientes a actuar dentro de la conversación
 - 8 Integra los chatbots para el autoservicio a escala
 - 9 Inicia la conversación con el cliente
- 10 Une a todos en la conversación
- 11 Habla el idioma del cliente
- 12 Comparte conversaciones con cualquier persona de tu negocio
- 13 Controla el flujo de la conversación

La revolución de la mensajería

En la última década, la mensajería cambió, en esencia, la manera en que interactuamos con amigos y familiares en nuestras vidas privadas. Las aplicaciones de mensajería como Facebook Messenger y WhatsApp facilitaron la conexión con cualquier persona, en cualquier parte del mundo, y el intercambio de contenido con las personas que más nos importan. A diferencia del chat en vivo, la mensajería está diseñada para las relaciones digitales enriquecedoras, continuas y convenientes.

Pero la revolución de la mensajería ha transformado las expectativas de los clientes. Ahora, los clientes de todo el mundo esperan poder interactuar con las marcas con la misma calidad y conveniencia a las que están acostumbrados en sus vidas privadas.

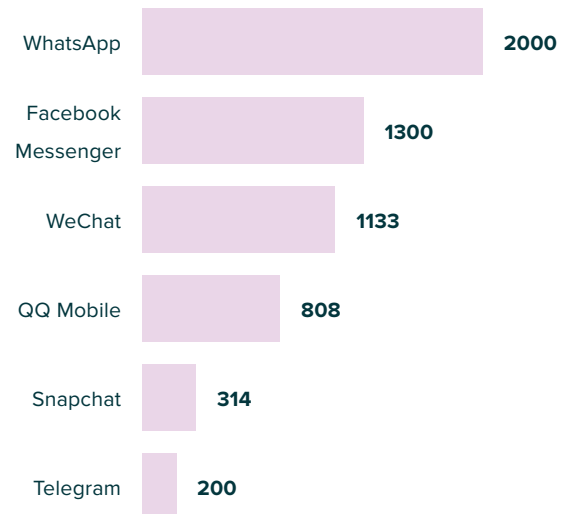
Las marcas están prestando atención y buscan usar la mensajería para crear relaciones más personales con sus clientes. Eso significa estar disponible en cada canal que los clientes ya usen y lograr que cada interacción se sienta personal y natural. Con esta nueva demanda mundial de mensajería entre los negocios y consumidores, las empresas como Facebook, Google y Apple se apresuran por ofrecer opciones de mensajería diseñadas para los negocios.

9 de 10

consumidores quieren
intercambiar mensajes
con las marcas.

[Fuente](#)

Aplicaciones de mensajería más populares
por usuarios activos mensuales (en millones)



Por cada canal nuevo que los consumidores usan, las marcas necesitan una manera de continuar ofreciendo una experiencia del cliente impecable. La calidad y los datos conectados del cliente pueden brindarle al cliente un panorama completo de su relación con tu negocio. Imagina si tus productos, los pedidos de los clientes y más pudieran ofrecerse a los clientes como parte de una experiencia interactiva en la aplicación.

Las crecientes expectativas de los clientes llevan a los negocios a buscar un nuevo tipo de solución de mensajería para interactuar con los clientes. Para satisfacer estas expectativas y prepararse para el futuro, las marcas se están volcando a plataformas de mensajería integradas que facilitan la prestación de la mejor experiencia donde sea que estén los clientes. Estas plataformas unifican los mensajes de cada canal en una única conversación continua y proporcionan a los desarrolladores las herramientas y la flexibilidad necesarias para crear experiencias de mensajería cada vez mejores. ¿Los resultados? Mayor interacción, mayor satisfacción del cliente y una relación conversacional con cada uno.

La empresa conversacional está aquí

La empresa conversacional lleva a las marcas a interactuar con los clientes de una manera completamente nueva. La interacción del cliente impulsada por la mensajería genera una mayor conveniencia y flexibilidad, tanto para los agentes como para los clientes, quienes pueden ingresar en la conversación y responder cuando lo deseen.

Además de reducir la sobrecarga operativa, las marcas líderes que incorporan la automatización, los chatbots y la mensajería enriquecedora incentivan a los clientes a autoabastecerse y actuar por su cuenta (directamente desde la interfaz de mensajería). Con la empresa conversacional, las marcas tienen la facultad de ir más allá del soporte y crear nuevas oportunidades para que los clientes interactúen, operen y negocien con la mensajería.



Desbloquea la CX conversacional con una plataforma de mensajería abierta

[Sunshine Conversations](#) es la plataforma de mensajería más avanzada del mundo para las empresas conversacionales. Con la plataforma, obtienes una única API que unifica los mensajes de cada canal en un único perfil y conversación del cliente. Con poderosos SDK para la web y el móvil, también puedes incorporar la mensajería moderna en las aplicaciones en cualquier dispositivo, para fomentar aún más la interacción conversacional dentro de los productos y servicios que los clientes usan a diario.

Sunshine Conversations es abierta y flexible, por lo que puedes mejorar la experiencia incluida con la automatización, los chatbots y las extensiones que van más allá de la ventana de conversación. Luego, incorpora a cualquier negocio, persona o sistema en el hilo con una visualización compartida del cliente. Con una única visualización de la conversación del cliente, puedes aprovechar el poder de los datos conversacionales para transformar el soporte en un negocio conversacional en cada etapa del trayecto del cliente.

Las siguientes son 9 maneras en las que puedes usar una plataforma de mensajería abierta como Sunshine Conversations para transformar el soporte en una empresa conversacional.

Transforma el soporte en una empresa conversacional con Sunshine Conversations

Ofrece una atención al cliente omnicanal

Las conversaciones aisladas en tu sitio web, aplicaciones móviles y canales sociales dificultan identificar a los clientes cuando se comunican. Sin una única visualización de la conversación del cliente, los equipos de interacción con el cliente carecen de un contexto valioso en cada punto de contacto.

Con Sunshine Conversations, los clientes pueden comunicarse contigo desde su canal preferido y cambiar de canal de manera fluida y según su conveniencia. Una API unificada que se conecta con docenas de los canales de mensajería más populares del mundo también significa que tu estrategia de mensajería está preparada para el futuro. Agrega canales fácilmente a medida que crezcas y mantén un único registro de la conversación con el cliente.



Por ejemplo, las empresas de medios de comunicación y entretenimiento pueden darles a los clientes la libertad de comunicarse con el soporte sobre su servicio preferido de transmisión desde cualquier aplicación o dispositivo. Con Sunshine Conversations, los agentes pueden seleccionar la conversación y ver los mensajes históricos conectados de cualquier canal, lo que los ayuda a resolver los problemas más rápido.



Las empresas de servicios financieros pueden iniciar conversaciones en canales públicos como Facebook Messenger. Luego, antes de que se intercambie la información personal o financiera regulada, se puede transferir a los clientes a una mensajería nativa en un sitio web o una aplicación móvil de la marca, para tener una encriptación y un cumplimiento integrales y completos.

Incorpora la mensajería moderna en tu sitio web y tus aplicaciones

Los clientes ahora esperan que el sitio web y las aplicaciones de una marca proporcionen el mismo tipo de experiencia enriquecedora de mensajería que la de los líderes de la industria, como Facebook Messenger y Apple Business Chat. Esto significa que tus propiedades digitales deben poder ofrecer una conversación constante y asíncrona que vaya más allá del texto.

Con Sunshine Conversations, obtienes las tendencias de mensajería más recientes y geniales, incorporadas de manera nativa en los SDK de tu sitio web y tus aplicaciones. Ahora puedes ofrecer una mensajería constante y asíncrona en la web, Android y iOS con confirmaciones de lectura, indicadores de escritura y tipos de contenido enriquecedores, como Gif, respuestas rápidas y la función de compartir la ubicación.



Por ejemplo, los proveedores de telecomunicaciones pueden proporcionar una mayor conveniencia a los clientes con una experiencia del cliente modernizada en su sitio web y, a su vez, optimizar los niveles de personal. Los clientes pueden tener conversaciones continuas sobre los nuevos servicios u obtener ayuda, donde el tiempo de contestación ya no es inmediato.



Los desarrolladores de aplicaciones pueden incorporar la mensajería directamente en el producto para facilitar el soporte. El historial completo de la conversación está siempre disponible y el hecho de poder enviar imágenes y enlaces de artículo de ayuda es útil para resolver problemas de manera más fácil para ambas partes.

Ayuda a los clientes a actuar dentro de la conversación

El chat basado en sesiones hace que sea difícil para los clientes hacer otra cosa más que obtener respuestas a preguntas básicas en el momento. Los clientes actuales buscan experiencias de chat que les permitan autoabastecerse y tener una mayor acción en su ciclo de vida completo.

Con Sunshine Conversations, obtienes acceso a tipos de mensajes enriquecedores, como de carrusel, formularios, listas de selección y herramientas de desarrollador, para crear experiencias incrustadas que ayuden a los clientes a actuar durante su ciclo de vida. Ve más allá de la ventana de conversación con extensiones basadas en WebView que ayuden a los clientes a hacer reservas, programar citas y completar pagos sin dejar el programa de mensajería.



Los minoristas en línea pueden crear aplicaciones para que los clientes chateen con estilistas, donde puede ver carruseles de conjuntos personalizados y recomendaciones de accesorios. Luego, los clientes pueden completar la compra dentro de la conversación y así incrementar los ingresos en la aplicación.



Los restaurantes pueden darles a los clientes la opción de reservar una fecha y hora con listas de selección y respuestas rápidas. Los clientes incluso pueden seleccionar el tipo de mesa y especificar una preferencia de asiento con listas y formularios.

4 Integra los chatbots para el autoservicio a escala

El surgimiento de los chatbots y la IA ha desbloqueado una importante oportunidad para que los negocios automaticen y optimicen sus interacciones con los clientes a medida que crecen. Sin estas herramientas, las empresas se pierden la posibilidad de automatizar las tareas de baja complejidad, reducir los costos operativos y permitir que los agentes se enfoquen en la conversación de humano a humano.

Sunshine Conversations te permite integrar la IA y los chatbots en tus aplicaciones de mensajería para ofrecer experiencias automatizadas, pero personalizadas, que diferencien tu experiencia digital del resto.

Las API de conversaciones te dan el poder de aprovechar los datos de terceros para poner las conversaciones en contexto y ofrecer un autoservicio a escala.



Los proveedores de servicios financieros pueden integrar los chatbots en sus sitios web y aplicaciones nativas para ayudar a los clientes a realizar tareas rutinarias, como verificar los saldos de sus cuentas, realizar pagos, transferir dinero e, incluso, revisar su solvencia crediticia en línea.



Las compañías de seguro pueden usar la IA y los bots para ayudar a los clientes a crear cuotas para el seguro automotor según los insights recopilados de la conversación, como la información del vehículo, el kilometraje, el historial de conducción y la licencia de conducir.

05 Inicia la conversación con el cliente

En la era digital, los clientes están distraídos y puede ser difícil fomentar la interacción en todo el ciclo de vida del cliente. Los negocios necesitan acceso a herramientas que los ayuden a anticiparse a los problemas de los clientes para promover y desarrollar la lealtad del cliente.

Sunshine Conversations te permite [iniciar una conversación](#) con tu cliente y dirigir automáticamente los mensajes a su canal preferido. Fomenta la interacción y la satisfacción del cliente con puntos de contacto de mensajería personalizados en todo el trayecto del cliente, ya sea que tengas uno o varios clientes.



Los proveedores de telecomunicaciones pueden evitar las derivaciones al notificar de manera proactiva a los clientes sobre los excesos de datos y generar más ingresos con opciones mejoradas. También pueden asesorar de manera proactiva a los clientes sobre las interrupciones que afectan el servicio o los pagos futuros o vencidos.



Los minoristas en línea pueden usar la mensajería saliente con sus clientes para ofrecer promociones personalizadas y llevarlos de regreso al carrito de compras para que completen una transacción.

Une a todos en la conversación

Las relaciones modernas con los clientes son complejas y, a menudo, incluyen a múltiples partes dentro y fuera del negocio. Las empresas de marketplace y de economía gig han emergido al crear una demanda de conexión de compradores y vendedores, apoyar a grupos de clientes y fomentar la colaboración compleja entre equipos internos. Al no poder unir las conversaciones individuales fragmentadas, tanto los clientes como los negocios se quedan a oscuras.

Con Sunshine Conversations, puedes unir a todos en una única conversación, gracias a la calidad de la mensajería moderna. [Multiparty para Sunshine Conversations](#) administra a los participantes y monitorea las conversaciones para brindarte el control completo de cada problema de soporte multilateral de los clientes.



Las empresas de marketplace pueden conectar a los compradores con los vendedores y a los pasajeros con los conductores; esto lo logran al permitir que tu negocio monitoree las conversaciones de manera activa o pasiva e intervenir, cuando sea necesario, para manejar las derivaciones y las disputas.



Las empresas financieras pueden conectar a los corredores o gerentes de carteras con los clientes en cualquier canal. Con Multiparty para Sunshine Conversations, puedes poseer ambos lados de la conversación y acceder a ella en cualquier momento, por cuestiones de informes o cumplimiento.

Habla el idioma del cliente

Globalizar la atención al cliente en cada idioma en que hablan los clientes puede ser desafiante. Los negocios deben poder comprender con claridad el contexto y la intención del problema de cada cliente, para ofrecer una experiencia del cliente transparente e impecable.

Con Sunshine Conversations, los negocios pueden traducir y enriquecer mensajes con contexto valioso a lo largo del camino, para optimizar cada interacción de soporte. Integra servicios externos como la traducción bilateral y la detección de la intención, para predecir el sentimiento del cliente y comprender qué dice realmente el cliente detrás de cada mensaje.



Las empresas de hospitalidad y las cadenas hoteleras pueden traducir los mensajes de viajeros internacionales en tiempo real, para brindarle al personal del hotel contexto y la conveniencia de responder en el idioma local.



Los proveedores de telecomunicaciones pueden usar el procesamiento natural del lenguaje para comprender el sentimiento del cliente y recomendar las mejores próximas acciones o la derivación automática para reducir la probabilidad de abandono.

Comparte conversaciones con cualquier persona de tu negocio

La explosión de nuevos canales y software comercial para la interacción del cliente ha hecho que sea difícil para las marcas comprender la relación con los clientes. A medida que los negocios crecen, este enfoque crea aislamientos conversacionales que fuerzan a los clientes a repetir lo mismo y dejar a los equipos de ventas, soporte y marketing en diferentes páginas.

Sunshine Conversations unifica las conversaciones en varios canales, proporciona una visualización holística del cliente y te permite compartir la información del cliente en todo tu negocio. Mantener un hilo de conversación persistente significa que los equipos siempre tengan acceso a los datos necesarios para mejorar la experiencia del cliente y reducir la fricción no deseada.



Las empresas bancarias pueden mantener un registro de los clientes a medida que se comunican con el soporte mediante diferentes canales, como WhatsApp, Facebook y la web. Dependiendo del contexto, la consulta de un cliente sobre las tasas hipotecarias se puede dirigir al equipo de ventas, de marketing o de soporte, pero persistir como parte de una conversación continua con todo el negocio.



Las empresas minoristas y de fabricación pueden usar la mensajería para actualizar a los clientes a medida que los pedidos avanzan por la cadena de valor. Entonces, si los clientes se comunican con un problema, todos pueden ver cada mensaje que se envió en el trayecto del cliente para simplificar la resolución.

Controla el flujo de la conversación

A medida que las marcas introducen los chatbots, la automatización y la infraestructura de mensajería de múltiples departamentos, controlar cada conversación con cada cliente se vuelve un desafío. Los negocios necesitan una manera de definir reglas de interacción de manera centralizada y optimizar las transferencias entre los equipos y la automatización en todos los sistemas, para brindar una experiencia del cliente más optimizada.

Con Orchestration para Sunshine Conversations, puedes designar y administrar de manera centralizada el trayecto conversacional entre bots, canales y todo tu software de interacción con el cliente. Usa palabras clave, la lógica condicional y el sentimiento para crear una experiencia de mensajería de la próxima generación que sea impecable y personalizada.



Los proveedores de comercio electrónico pueden usar bots para redireccionar los tickets de rutina y luego dirigir las consultas que requieren más intervención, junto con el historial de conversaciones, a un vendedor en vivo para que proporcione ayuda. Luego, el contexto conversacional puede actualizar los segmentos del cliente, para que los equipos de marketing puedan desarrollar campañas de venta incremental más orientadas.



Las empresas de entregas y logística pueden usar datos basados en eventos para conocer la ubicación exacta de un pedido y desviar las conversaciones al equipo adecuado de manera automática, como al personal de restaurante o a un conductor de entregas asignado.

¿Estás listo para comenzar tu trayecto hacia la empresa conversacional?

Obtén más información en www.zendesk.com.mx/conversations.

Lee nuestro [informe La mensajería](#)

