



## Vodacom South Africa Servicio al Cliente se hace Social con Genesys

Por primera vez, Vodacom agentes de servicio al cliente será capaz de cambiar fácilmente de las interacciones de medios sociales para otro modo de contacto sin perder el contexto o los datos.

### Datos clave:

Vodacom, el mayor proveedor de comunicaciones móviles en el sur de África, será el despliegue de Participación Social de Genesys para automatizar e integrar las interacciones de medios sociales con los clientes

Vodacom ha estado utilizando la plataforma del Customer Interaction Management (CIM) de Genesys, para manejar sus más de

16 millones de llamadas al mes. Mezclas de los e-servicios de los agentes dentro de los centros de contacto manejan interacciones que no son de voz, tales como: chat, SMS, web call-back y correo electrónico. Después de haber experimentado con gran éxito con sus medios de comunicación social la presencia de Vodacom tiene los mayores medios de comunicación social entre los siguientes empresas sudafricanas, determina que es necesaria para manejar con

mayor eficacia el creciente número de publicaciones que las respuestas necesarias del equipo de soporte al cliente Vodacom. Hasta la fecha, se había estado utilizando un método manual para el manejo de las consultas de los medios de comunicación social.

Genesys permite a los agentes de Gestión Social Vodacom utilizar las actuales tecnologías de escritorio de enrutamiento, y el agente de información para manejar los medios de comunicación sociales como parte de una estrategia de clientes a través del canal de servicios en torno a la conducción conversaciones con los clientes. Genesys Movilización Social apoya a Twitter y Facebook, que son los principales canales de medios sociales Vodacom.

Las capacidades automatizadas de la Plataforma de Interacción Social de Genesys hacen que sea más fácil para Vodacom escalar cuando las interacciones de los clientes son muy pesados. También permite a los clientes y agentes cambiar fácilmente de un modo de contacto a otro, si una relación que comienza en un canal de medios sociales, los agentes pueden ofrecer devolución de llamada - Web o correo electrónico para tratar directamente con el cliente, sin perder el contexto o los datos.

Los agentes de centros de contacto Vodacom utilizan la misma interfaz para las interacciones de medios sociales como lo hacen para el correo electrónico, chat y otras funciones de apoyo.

Vodacom trabajó con su socio, Dimension Data, en el sur de

África, para definir los requisitos del proyecto y poner en práctica el compromiso de Genesys social dentro del grupo.

### **Acerca la Movilización Social de Genesys:**

Movilización Social de Genesys analiza las interacciones de medios sociales y aplica las reglas de enrutamiento inteligente de los clientes y de negocios para alinear las interacciones con los recursos adecuados en el centro de contacto, marketing, u otros grupos. La presentación de informes integrados está diseñado para proporcionar visión de los resultados del negocio y la eficacia.

### **Comentarios de apoyo:**

"Con la misión corporativa de "hacer cada sonrisa al cliente", nuestro objetivo es ser sensible. En última instancia, los medios sociales es sólo otro canal para nuestros clientes para apoderarse de nosotros", dijo Eben Dreyer, director de desarrollo de soluciones de Vodacom. "Al integrar la solución de Genesys Movilización Social dentro de nuestro actual sistema de Genesys que efectivamente puede manejar el creciente número de consultas de los medios de comunicación social. Una publicación en un sitio web puede ser sólo una parte de la interacción que un cliente puede tener con nosotros, así que es importante que tengamos un enfoque altamente integrado que nos permite manejar de manera uniforme todas las interacciones. "

"Los medios sociales han cambiado la forma en que interactuamos con

nuestros colegas, familiares y amigos, y ahora está transformando el servicio al cliente", afirma Paul Segre, presidente y CEO de Genesys. "Vodacom reconoce el valor de la entrega de varios canales de conversación con el cliente. Nos complace que hayan elegido la Movilización Social de Genesys para ayudar a integrar a su Facebook y Twitter los canales en su experiencia global del cliente. "

**Fuente: Genesys**

---

ANEWNOTICIASINTERNACIONAL  
Caracas - Venezuela

