

Conversemos:

Nueve maneras de transformar
la experiencia de tus clientes
con la mensajería



Índice de materias

- 3 La revolución de la mensajería
- 4 La empresa conversacional está aquí
- 5 Transforma 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 tomar decisiones dentro de la conversación
 - 8 Integra los chatbots para el autoservicio a escala
 - 9 Inicia la conversación con el cliente
 - 10 Incorpóralos a todos en la conversación
 - 11 Habla el idioma del cliente
 - 12 Comparte conversaciones con cualquier persona de tu empresa
 - 13 Controla el flujo de la conversación

La revolución de la mensajería

En la última década, la mensajería ha cambiado considerablemente nuestra manera de interactuar con amigos y familiares en nuestra vida personal. Las aplicaciones de mensajería como Facebook Messenger y WhatsApp han facilitado la conexión con cualquier persona, en cualquier lugar 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.

Sin embargo, la revolución de la mensajería ha transformado las expectativas de los clientes. En la actualidad, clientes de todo el mundo esperan poder interactuar con las marcas con la misma calidad y comodidad a las que están acostumbrados en su vida personal.

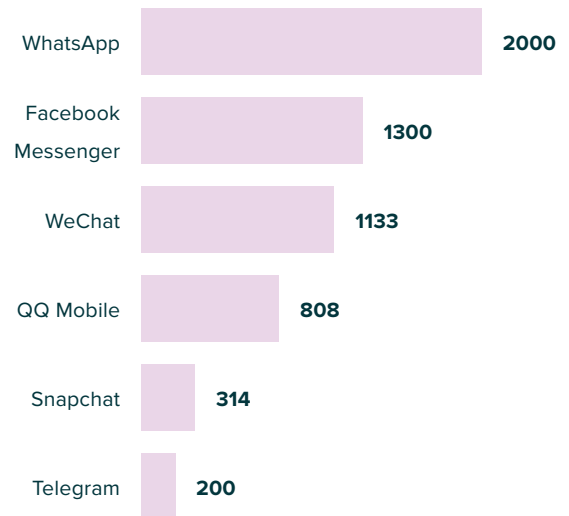
Las marcas están escuchándoles y quieren usar la mensajería para forjar relaciones más personales con estos, lo que significa estar disponible en todos los canales que los clientes ya usan y lograr que cada interacción parezca personal y natural. Con esta nueva demanda mundial de mensajería de negocio a consumidor, empresas como Facebook, Google y Apple se apresuran a ofrecer opciones de mensajería diseñadas para las empresas.

9 de cada 10

clientes quieren intercambiar mensajes con las marcas.

[Fuente](#)

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



Por cada canal nuevo que usan los clientes, las marcas necesitan una forma de seguir ofreciendo una experiencia del cliente impecable. La calidad y los datos conectados del cliente pueden brindarle a este una perspectiva completa de su relación con tu empresa. Imagina que tus productos, los pedidos de los clientes y más cosas pudieran entregarse a los clientes como parte de una experiencia interactiva dentro de la aplicación.

Las crecientes expectativas de los clientes llevan a las empresas a buscar un nuevo tipo de solución de mensajería para interactuar con estos. Para cumplir estas expectativas y prepararse para el futuro, las marcas están recurriendo a plataformas de mensajería integradas que permiten ofrecer la mejor experiencia dondequiera que estén los clientes. Estas plataformas unifican los mensajes de cada canal en una sola conversación continua y proporcionan a los desarrolladores las herramientas y la flexibilidad necesarias para crear experiencias de mensajería cada vez mejores. ¿Cuáles son los resultados? Una mayor interacción, una 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 forma totalmente nueva. La interacción con el cliente a través de la mensajería genera una mayor comodidad y flexibilidad, tanto para los agentes como para los clientes, quienes pueden entrar en la conversación y responder cuando lo deseen.

Además de reducir los gastos operativos, las principales marcas que introducen la automatización, los chatbots y la mensajería enriquecida contribuyen a que los clientes se sirvan y tomen decisiones por su cuenta (directamente desde la interfaz de mensajería). Con las empresas conversacionales, las marcas tienen la capacidad de trascender el soporte y crear nuevas oportunidades para que los clientes interactúen, se conviertan y hagan transacciones con la mensajería.



Descubre la experiencia del cliente conversacional con una plataforma de mensajería abierta

[Sunshine Conversations](#) es la plataforma de mensajería más avanzada del mundo para las empresas conversacionales. Con esta herramienta, obtienes una única API que unifica los mensajes de cada canal en un mismo perfil y conversación del cliente. Gracias a los potentes SDK para web y móviles, también puedes incorporar la mensajería moderna dentro de las aplicaciones en cualquier dispositivo, para impulsar aún más la interacción conversacional en los productos y servicios que tus 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. A continuación, añade a cualquier empresa, persona o sistema en el hilo con una vista compartida del cliente. Con una sola vista de la conversación con el cliente, puedes aprovechar el poder de los datos conversacionales para transformar el soporte en una empresa conversacional en cada etapa del trayecto del cliente.

Estas son las nueve 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

1 Ofrece una atención al cliente omnicanal

Las conversaciones aisladas en tu sitio web, aplicaciones móviles y canales sociales hacen que sea difícil identificar a los clientes cuando se ponen en contacto con tu empresa. Al no contar con una única vista de la conversación con el 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 a su conveniencia. Una API unificada que se conecta a montones de canales de mensajería más populares del mundo también indica que tu estrategia de mensajería está preparada para el futuro. Añade canales fácilmente a medida que crezcas y lleva 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 contactar con el soporte con respecto a su servicio de *streaming* favorito desde cualquier aplicación o dispositivo. Con Sunshine Conversations, los agentes pueden seleccionar la conversación y ver el historial de mensajes conectados de cada canal, lo que les ayuda a resolver los problemas más rápidamente.



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

2 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 ofrezcan el mismo tipo de experiencia enriquecedora de mensajería que los líderes del sector, 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 de los mensajes de texto.

Con Sunshine Conversations, obtendrás las últimas y mejores tendencias de mensajería 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 e iOS con confirmaciones de lectura, indicadores de escritura y tipos de contenido enriquecedores, como los GIF, las respuestas rápidas y la función de compartir la ubicación.



Por ejemplo, los proveedores de telecomunicaciones pueden ofrecer una mayor comodidad 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 mantener conversaciones continuas sobre nuevos servicios u obtener ayuda, donde el tiempo de respuesta esperado 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 a artículos de ayuda hace que resolver problemas sea más fácil para ambas partes.

Ayuda a los clientes a tomar decisiones dentro de la conversación

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

Con Sunshine Conversations, tienes acceso a tipos de mensajes enriquecedores, como carruseles, formularios, listas de selección y herramientas para desarrolladores, con el fin de crear experiencias incrustadas que ayuden a los clientes a tomar decisiones durante su ciclo de vida. Ve más allá de la ventana de conversación con las extensiones basadas en WebView, que ayudan a los clientes a hacer reservas, programar citas y completar pagos sin tener que salir del programa de mensajería.



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



Los restaurantes pueden dar a los clientes la opción de reservar una fecha y hora con listas de selección y respuestas rápidas. Los clientes pueden incluso 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 auge de los chatbots y la IA ha desbloqueado una gran oportunidad para que las empresas automaticen y optimicen sus interacciones con los clientes a medida que crecen. Sin estas herramientas, las empresas se pierden la oportunidad de automatizar las tareas de baja complejidad, reducir los costes operativos y permitir que los agentes se centren en la conversación de persona a persona.

Sunshine Conversations te permite integrar la IA y los chatbots en tus aplicaciones de mensajería para ofrecer experiencias automatizadas y personalizadas, que hagan que tu experiencia digital destaque sobre las demás.

Las API de conversaciones te permiten 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 calificación crediticia en línea.



Las compañías de seguros pueden usar la IA y los bots para ayudar a los clientes a elaborar presupuestos de seguros de automóviles basados en los datos recogidos en la conversación, como la información del vehículo, el kilometraje, el historial de conducción y el permiso de conducir.

5 Inicia la conversación con el cliente

En la era digital, los clientes se distraen y puede ser difícil fomentar la interacción a lo largo del ciclo de vida del cliente. Las empresas necesitan tener acceso a herramientas que las ayuden a adelantarse a los problemas de los clientes para promover y conquistar su fidelidad.

Sunshine Conversations te permite [iniciar una conversación](#) con tu cliente y desviar automáticamente los mensajes a su canal preferido. Fomenta la interacción y la satisfacción del cliente con puntos de contacto de mensajería personalizados a lo largo del trayecto del cliente, tanto si tienes uno o como varios clientes.



Los proveedores de telecomunicaciones pueden evitar las derivaciones notificando de forma proactiva a los clientes sobre los excesos de datos y generar más ingresos con las opciones de actualización. También pueden informar de la misma forma a los clientes sobre las interrupciones que afectan el servicio o los pagos futuros o vencidos.



Los minoristas en línea pueden utilizar la mensajería saliente con sus clientes para ofrecerles promociones personalizadas y llevarlos de vuelta al carrito de compras para completar una transacción.

Incorpóralos a todos en la conversación

Las relaciones modernas con los clientes son complejas y, a menudo, incluyen a múltiples partes dentro y fuera de la empresa. Las empresas de *marketplace* y de economía *gig* han surgido al crear una demanda de conexión de compradores y vendedores, apoyando a los grupos de clientes y fomentando la colaboración compleja entre los equipos internos. Al no poder unir las conversaciones individuales fragmentadas, tanto los clientes como las empresas se quedan al margen.

Con Sunshine Conversations, puedes incorporarlos a todos en una sola conversación, gracias a la calidad de la mensajería moderna. [Multiparty para Sunshine Conversations](#) se encarga de gestionar a los participantes y analiza las conversaciones para ofrecerte un control total 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 permitiendo que tu empresa analice las conversaciones de manera activa o pasiva e interviniendo cuando sea necesario para gestionar las derivaciones y las disputas.



Las empresas financieras pueden poner en contacto a los corredores o administradores de carteras con los clientes a través de cualquier canal. Con Multiparty para Sunshine Conversations, puedes controlar ambos lados de la conversación y acceder a ella en cualquier momento, con fines informativos o de cumplimiento.

Habla el idioma del cliente

Globalizar la atención al cliente en todos los idiomas que hablan los clientes puede ser un auténtico reto. Las empresas deben ser capaces de comprender con claridad el contexto y la intención de los problemas de cada cliente para ofrecerles una experiencia transparente e impecable.

Con Sunshine Conversations, las empresas pueden traducir y enriquecer los mensajes con un valioso contexto sobre la marcha para optimizar cada interacción de soporte. Integra servicios de terceros como la traducción bidireccional y la detección de intenciones para predecir los sentimientos del cliente y comprender qué dice este realmente con cada mensaje.



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



Los proveedores de telecomunicaciones pueden utilizar el procesamiento natural del lenguaje para comprender los sentimientos del cliente y recomendar las mejores acciones siguientes o la derivación automática para reducir la probabilidad de abandono.

Comparte conversaciones con cualquier persona de tu empresa

La proliferación de nuevos canales y software para negocios para interactuar con los clientes ha hecho que a las marcas les resulte difícil comprender qué relación tienen con estos. A medida que las empresas crecen, este enfoque crea aislamientos conversacionales que obligan a los clientes a repetir lo mismo y a tener a los equipos de ventas, soporte y marketing por separado.

Sunshine Conversations unifica las conversaciones en varios canales, proporciona una visión holística del cliente y te permite compartir la información de este en toda tu empresa. Mantener un hilo de conversación constante permite que los equipos siempre tengan acceso a los datos necesarios para mejorar la experiencia del cliente y reducir los contratiempos.



Las empresas de banca pueden hacer un seguimiento de los clientes a medida que se ponen en contacto con el soporte a través de una variedad de canales distintos, como WhatsApp, Facebook y la web. Dependiendo del contexto, la consulta de un cliente sobre los tipos de interés de una hipoteca puede desviarse al equipo de ventas, de marketing o de soporte, pero sigue siendo parte de una conversación continua con toda la empresa.



Las empresas minoristas y manufactureras pueden usar la mensajería para informar a los clientes de las novedades a medida que los pedidos avanzan en la cadena de valor. Entonces, si los clientes vuelven a ponerse en contacto con respecto a un problema, todos pueden ver cada mensaje enviado 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 multidepartamental, controlar las conversaciones con cada cliente se convierte en un reto. Las empresas necesitan encontrar un modo de definir reglas de interacción de manera centralizada y optimizar las transferencias entre los distintos equipos y la automatización en todos los sistemas para ofrecer una experiencia del cliente más optimizada.

Con **Orchestration para Sunshine Conversations**, puedes diseñar y administrar de forma centralizada el trayecto conversacional entre los bots, los canales y todo tu software de interacción con el cliente. Usa palabras clave, la lógica condicional y los sentimientos para crear una experiencia de mensajería de última generación que sea impecable y personalizada.



Los proveedores de comercio electrónico pueden usar bots para redirigir los tickets de rutina y desviar las consultas que requieren más intervención, junto con el historial de conversaciones, a un vendedor en vivo para obtener su ayuda. Entonces, el contexto conversacional puede actualizar los segmentos del cliente para que los equipos de marketing puedan desarrollar campañas de venta incremental más selectivas.



Las empresas de reparto y logística pueden usar los datos basados en eventos para conocer la ubicación exacta de un pedido y derivar automáticamente las conversaciones al equipo adecuado, como al personal de restaurante o a un repartidor asignado.

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

Obtén más información en www.zendesk.es/conversations

Lee nuestro [informe sobre el estado de la mensajería](#)



zendesk