



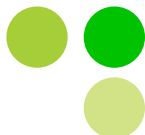
DEXON
VIRTUAL CONTACT
ASSISTANT

CATÁLOGO DE PRODUCTO

Este producto de Dexon Software se especializa en entregar un punto de contacto que construye y conduce relaciones eficientes con sus clientes. Haciendo uso de los recursos de contacto de manera óptima y centralizada ofreciéndoles a sus clientes una disponibilidad del 100% para la atención de sus requerimientos.

Este producto está diseñado para que sus clientes pueden contactarse con el centro de ayuda que estará en capacidad de brindar asistencia Virtual, ya sea para realizar un diagnóstico o para suministrar ayuda, permitiéndole a su compañía obtener entre muchos otros beneficios

- ✓ Permite que la comunicación entre su organización y su cliente se realice por medio del canal más eficiente y rápido para cada caso específico.
- ✓ Producto que se amolda a las necesidades reales tanto de su organización como los del cliente percibiendo accesibilidad, unicidad del mensaje, prontitud y comprensión. Una calidad de servicio y "experiencia" (Quality Experience) únicas.
- ✓ Solución integral de arquitectura abierta que permite el crecimiento modular de sus funcionalidades dando como resultado bajos costos de implementación y mantenimiento.



CATÁLOGO DE PRODUCTO



Es un servicio de apoyo ofrecido que integra al Dexon Virtual Contact Assistant ofreciendo conocimientos y valor agregado a sus clientes en los que se visualizan beneficios que redundan en una satisfacción de los usuarios al recibir la atención de forma inmediata y reduciendo al mínimo las interrupciones del servicio.

Entre las actividades del Smart Support Request se cuentan la posibilidad de que los usuarios realicen una solicitud de servicio directamente desde un icono en pantalla logrando evitar el ingreso de estos a aplicaciones y logueos que muchas veces se convierten en dificultades a la hora de poner un requerimiento. Así mismo actúa de forma inteligente al realizar la reasignación automática de solicitudes cuando el volumen de estas exceda la capacidad de atención de un técnico solucionador y enviando las solicitudes a los técnicos con mayor disponibilidad, garantizando el cubrimiento y atención del 100% de las solicitudes realizadas. Y controlando la calidad de servicio prestado por su departamento de TI para tomar decisiones administrativas que se reflejen en la mejora del servicio.

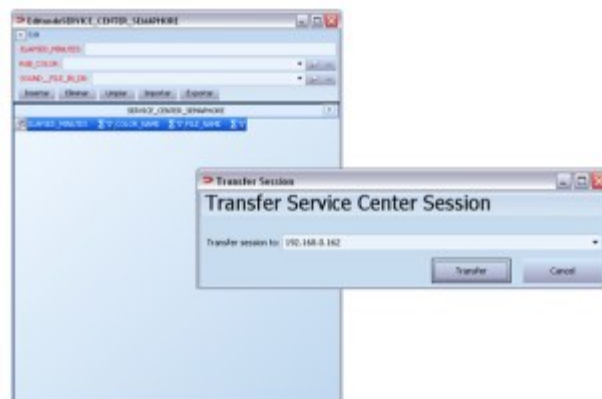
Una de las grandes ventajas competitivas de Dexon Virtual Contact Assistant dentro de su aplicación Smart Support Request es en la que se le brinda la posibilidad de ejercer gestión remota sobre los computadores que solicitan el servicio desde esa misma ubicación y de

esta forma poder gestionar una solución en forma directa sin necesidad de escalar el requerimiento a otros técnicos. Agilizando de esta forma una solución a un evento o caída y permitir que no se interrumpan al mínimo las operaciones del servicio.

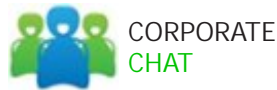
Así mismo se configuran guiones predefinidos los cuales serán utilizados para atender por este medio los requerimientos más comunes que ingresan al sistema o aquellos para los cuales ya existe un procedimiento definido de solución eliminando de esta forma tiempos improductivos de los solucionadores al evitar que se tengan que hacer cargo de este tipo de soluciones y dejando su solución a la herramienta de forma automática.

De esta forma los administradores podrán ejercer control en tiempo real sobre los servicios prestados y las actividades de los usuarios y solucionadores, sin necesidad de esperar los informes de gestión.

- ✓ Supervisión y reasignación de recursos en tiempo real, lo que permite una atención rápida en la solución de problemas.
- ✓ Solución basada en Windows con interfaces gráficas y amigables que agilizan el uso de las aplicaciones logrando una reducción de tiempos de entrenamiento, capacitación, administración y supervisión de su Dexon Contact Center.



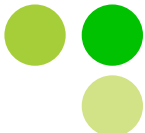
CATÁLOGO DE PRODUCTO



Dexon Virtual Contact Assistant ofrece la posibilidad de un chat corporativo en el cual los solucionadores y usuarios podrán tener comunicación en tiempo real logrando que la solicitud sea atendida de forma tal que el usuario pueda dar a entender al solucionador cual es el problema que lo afecta y que este pueda dar una comprensión real del problema y en dado caso guiar al usuario para la resolución de la dificultad y evitar desplazamientos innecesarios de técnicos.

Esta funcionalidad permite entre otras cosas llevar un registro de todas las conversaciones y actividades del Corporate Chat así como la comprensión y encriptación de los datos que viajan a través del módulo.

- ✓ Facilidad que le permite que los usuarios soliciten servicio directamente desde un ícono en pantalla
- ✓ Dexon Virtual Contact Assistant le permite la reasignación automática de servicios por volumen.
- ✓ Le permite en caso de ser necesario el control y administración remota de un equipo del que solicitan un servicio.
- ✓ Permite la creación de guiones predefinidos para dar atención a las solicitudes más comunes
- ✓ Le permite tener varias sesiones abiertas en una sola consola y la posibilidad de crear un chat organizacional con el usuario afectado



CATÁLOGO DE PRODUCTO

