



Guia de estudio

Curso Avanzado de Experiencia de
Atención al Cliente con Sagicc



Tabla de contenidos

Unidad 2

Sagicc

Clase 1

Qué es Sagicc y cómo funciona

- 1.1 Sagicc: características, funcionalidades y beneficios.
- 1.2 Cómo utilizar las herramientas Sagicc para mejorar la experiencia del cliente.
- 1.3 Identificación de las necesidades y expectativas de tus clientes

Clase 2

Roles Sagicc

- 2.1 Rol Agente y funciones generales
- 2.2 Rol Supervisor y funciones generales
- 2.3 Rol Administrador y funciones generales

Introducción

Este recurso complementario te brindará un apoyo textual imprescindible para consolidar los conceptos clave compartidos en las clases. Dentro de él, explorarás fundamentos cruciales abordados en el Curso Avanzado de Experiencia de Atención al Cliente con Sagicc. Descubre cómo la atención al cliente cobra vida, dejando huella en las empresas y aprende a satisfacer necesidades a través de diversos canales. Tu guía esencial para dominar la excelencia en la experiencia del cliente.

Clase 1

1.1 Sagicc: características, funcionalidades y beneficios

¿Que es Sagicc?

Sagicc es una **plataforma con IA y tecnología avanzada** para optimizar la productividad en organizaciones. Automatiza tareas, analiza datos y garantiza interacción omnicanal con clientes. Se integra fácilmente con sistemas existentes (**CRM, ERP**). Automatizaciones con IA, como **Chatbot** y **Voicebot**. Ofrece análisis de datos en tiempo real para decisiones informadas y personalización de servicios. **Alojamiento en la nube (AWS)** permite **acceso remoto** y **escalabilidad**.

1.2 Cómo utilizar las herramientas Sagicc para mejorar la experiencia del cliente

Herramientas para la interacción con clientes.

Gestión omnicanal: Centraliza conversaciones de clientes en un lugar. Responde y brinda soporte en diversos canales de manera coherente, mejorando la experiencia.

Automatización de tareas repetitivas: Utiliza IA para automatizar respuestas, redirecciones y actualizaciones. Libera a agentes para interacciones valiosas, mejorando la eficiencia y atención al cliente.

Fácil integración en CRM, BI y ERP: Se conecta con sistemas existentes para sincronizar datos y mejorar la experiencia del cliente con información precisa.

Alojamiento en la nube: Almacena datos de forma segura en la nube, ofreciendo acceso en cualquier momento, escalabilidad y actualizaciones automáticas.

Optimización del trabajo con herramientas de Mensajería Masiva: Envía mensajes personalizados eficientemente a múltiples destinatarios.

Bot Builder: Crea y personaliza chatbots inteligentes para interacciones automatizadas con clientes. Basados en IA, brindan atención disponible las 24 horas.

1.3 Identificación de las necesidades y expectativas de tus clientes

Necesidades de los clientes

Identificando las necesidades de los clientes:

- **Investigación de mercado:** Usa encuestas, entrevistas y análisis de datos para obtener información sobre necesidades y preferencias de los clientes.
- **Segmentación de mercado:** Divide a los clientes en grupos según características similares para comprender necesidades específicas.
- **Análisis de datos y feedback:** Utiliza herramientas como Google Analytics y feedback de clientes para identificar patrones y áreas de mejora.
- **Escucha activa:** Presta atención a conversaciones con clientes para entender sus necesidades y preocupaciones directas.
- **Observación directa:** Evalúa cómo interactúan los clientes con tu producto/servicio para identificar áreas de mejora.
- **Análisis de la competencia:** Estudia cómo los competidores satisfacen necesidades de los clientes y busca oportunidades de diferenciación.
- **Colaboración interna:** Comunica con diferentes departamentos para obtener perspectivas adicionales sobre las necesidades de los clientes.

Clase 2

2.1 Rol Agente y funciones generales

Rol de Agente en Atención al Cliente

Se refiere a la **función dentro de un equipo de atención al cliente** o soporte técnico que se dedica a **resolver problemas** y **proporcionar asistencia**. Un agente puede asumir los permisos de otro usuario para tareas específicas. Manejan casos manualmente o a través de canales como **SMS, telefonía y correo**.

Aspectos Clave del Rol de Agente:



Habilidades de Comunicación:

Los agentes deben **comunicarse claramente** y con **profesionalismo** con los clientes. **Escuchar, comprender y responder de manera adecuada son esenciales.**



Conocimiento del Producto o Servicio:

Los agentes deben **conocer a fondo lo que ofrecen** para responder de manera precisa a las preguntas de los clientes, generando confianza.



Habilidades Técnicas:

Los agentes usan herramientas tecnológicas como **software de atención al cliente y CRM**. Deben tener habilidades técnicas básicas y ser adaptables a nuevas tecnologías.

2.2 Rol Supervisor y funciones generales

Rol de Supervisor en Atención al Cliente

Los supervisores desempeñan un **papel crucial** en el monitoreo y seguimiento de los agentes, **con tareas que abarcan:**

Monitoreo	Supervisan actividades y desempeño para asegurar calidad y cumplimiento. Ayuda a mejorar la toma de decisiones y a ajustar estrategias.
Coaching y Capacitación	Guían a los agentes para lograr metas y mejorar habilidades a través de coaching y capacitación personalizada.
Resolución de Problemas	Recopilan y analizan datos para evaluar rendimiento del equipo y tomar decisiones informadas.
Recopilación y Análisis de Datos	Recopilan y analizan datos para evaluar rendimiento del equipo y tomar decisiones informadas.
Comunicación y Coordinación	Actúan como enlace entre agentes y gerencia, transmitiendo información y coordinando tareas y horarios.

Los supervisores son esenciales para el éxito del equipo de atención al cliente, garantizando comunicación efectiva, cumplimiento de objetivos y mejoramiento constante.

2.3 Rol Administrador y funciones generales

Rol del Administrador en Sagicc

Los administradores en Sagicc son responsables de estrategias eficientes, acceso y control total, configuración de canales, asignación de roles según habilidades, gestión de indicadores clave y uso del menú contextual avanzado.

■ Generar Estrategias

Los administradores deben crear estrategias que optimicen la eficiencia y calidad del servicio al cliente. Esto involucra analizar datos, identificar áreas de mejora y supervisar el rendimiento para lograr una experiencia positiva para los clientes.

■ Acceso y Control:

Los administradores tienen acceso y control total sobre la plataforma. Tienen privilegios para gestionar usuarios, configuraciones, informes y estadísticas, garantizando el cumplimiento de políticas.

■ Configurar Canales:

Configuran canales de atención como chat, correo y redes sociales para facilitar la comunicación con los clientes. Aseguran la integración y funcionamiento adecuado de estos canales.

■ Asignación de Roles:

Reparten roles según las habilidades del equipo. Identifican fortalezas individuales, asignan tareas acorde y realizan seguimientos para asegurar un rendimiento óptimo.

■ Gestión de Indicadores

Monitorean métricas clave como tiempo de respuesta, satisfacción del cliente y productividad. Utilizan estos indicadores para mejorar el servicio y toman decisiones estratégicas basadas en datos.



Para más información

[Ir al manual](#)

