



# APPIAN PARA EMPRESAS DE SUMINISTROS

## CONTACT CENTER INTELIGENTE

El Intelligent Contact Center™ de Appian unifica todos los sistemas, canales e información del cliente en una sola interfaz inteligente. Basado en automatización inteligente que combina la potencia de la gestión de procesos de negocio con inteligencia artificial de última generación y automatización robótica de procesos, su centro de contacto cumplirá sin problemas con los objetivos de KPI, proporcionará experiencias de cliente excelentes y creará agentes top.

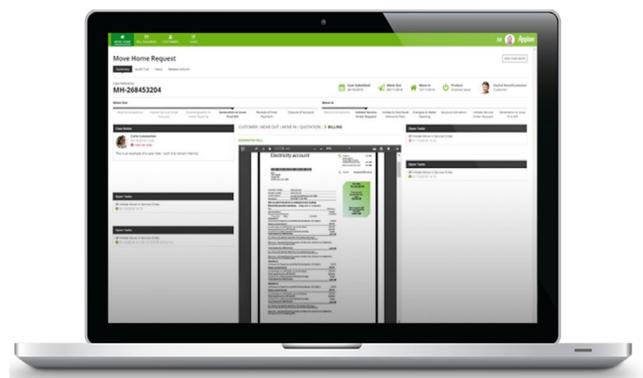
Transformar la experiencia de cliente es esencial para las empresas de suministros. A medida que consumidores y empresas cuentan con una mayor variedad de opciones para reducir su dependencia de los proveedores de energía tradicionales, se vuelve fundamental mejorar cómo se proporciona el servicio al cliente para retener clientes y cuota de mercado. Sin embargo, la actividad en silos, los procesos manuales y los sistemas heredados suponen barreras significativas a la hora de lograr una experiencia de cliente fluida.

Tanto en lo relativo a facturación como a aprovisionamiento, respuesta en caso de cortes o consultas de servicio de campo, las principales empresas de suministros están transformando su manera de prestar servicio al cliente y creando oportunidades para ofrecer nuevos productos y servicios de energía.

### MODERNIZACIÓN PARA UN IMPACTO MÁXIMO

Transforme el centro de atención al cliente de su empresa de suministros con una plataforma innovadora que le permite ofrecer una experiencia integral a los clientes rápidamente en diferentes canales y puntos de contacto.

- **Visión inteligente del cliente 360°**  
Unifique los datos y el historial de interacciones para obtener una visión de 360° del cliente, interacciones inteligentes con los agentes y experiencias de cliente espectaculares.
- **Una experiencia de agente espectacular**  
Una única interfaz sencilla de utilizar basada en inteligencia artificial sofisticada para ayudar a los agentes a prestar servicio a sus clientes y a ofrecer recomendaciones personalizadas.
- **Experiencias de cliente excepcionales**  
Proporcione una experiencia de cliente fluida en todos los canales y puntos de contacto, con gestión de información integrada, para garantizar que las consultas se resuelvan correctamente a la primera.
- **Integraciones esenciales**  
Unifique los datos en silos y los sistemas de back-office para organizar procesos complejos y aumentar el valor de sus inversiones tecnológicas, incluyendo SAP y las tecnologías de centro de atención existentes.



# CONTACT CENTER INTELIGENTE

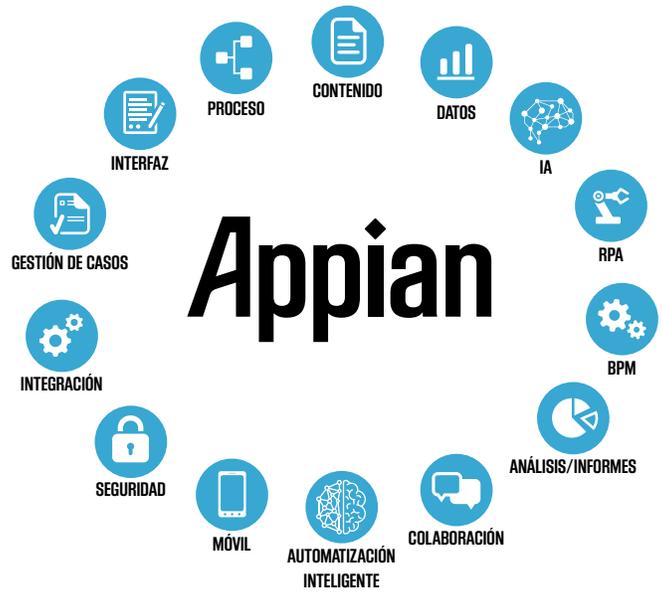
## UNA PLATAFORMA UNIFICADA PARA MEJORAR LA INTERACCIÓN CON CLIENTES

**Interacción omnicanal.** Integre los principales canales de comunicación en una única interfaz para ofrecer al cliente una experiencia inigualable, aprovechando la especialización tecnológica de Google, Twilio, Genesys y otros.

**Case Management dinámica.** Las capacidades prediseñadas y líderes en el sector de Case Management simplifican las complejas interacciones de servicio para ayudar a los agentes a tomar decisiones y alcanzar conclusiones más rápido.

**Automatización inteligente.** Combina gestión de procesos de negocio (BPM), automatización robótica de procesos (RPA) e inteligencia artificial (IA) para ayudar a los agentes y proporcionar una ventaja competitiva sustancial.

**Low-code.** En Appian, se tiene muy en cuenta tanto la velocidad como la potencia. El low-code transforma iniciativas empresariales en aplicaciones potentes rápidamente. Una única y fiable plataforma en la nube le permite acceder a sus datos en cualquier lugar y ejecutarlos en cualquier dispositivo, maximizando el valor que puede ofrecer a sus clientes.



## SUPERE LOS KPI QUE MÁS LE IMPORTAN:



### Incremente

- Puntuaciones de satisfacción del cliente
- Puntuaciones de calidad de llamada
- Ingresos



### Mejore

- Resolución en la primera llamada
- Nivel de servicio
- Productividad de los agentes



### Reduzca

- Tiempo medio de gestión
- Coste por interacción
- Rotación de agentes

## LOS CLIENTES DE APPIAN ESTÁN OBSERVANDO:

- Reducción del **80 %** en tiempos de procesado
- Más de un **40 %** de ahorro en costes operativos
- Un aumento del **60 %** en satisfacción del cliente
- Servicio al cliente **9** veces más rápido

## LAS PRINCIPALES EMPRESAS ENERGÉTICAS Y DE SUMINISTROS CONFÍAN EN APPIAN:



# Appian

Appian proporciona una plataforma de desarrollo de software en la que se suman la fuerza de la automatización inteligente y la capacidad de desarrollo low-code, permitiendo crear de manera rápida y efectiva potentes aplicaciones de negocio. Las mayores empresas del mundo utilizan las aplicaciones de Appian para mejorar la experiencia de sus clientes, alcanzar la excelencia en su gestión operativa y adaptarse con firmeza al cumplimiento normativo.

Para más información, visite [www.appian.com/energy](http://www.appian.com/energy)