



LLEVA TU OPERACIÓN  
A CASA Y PROTEGE A  
TUS COLABORADORES

gus

# Una guía para trasladar tu operación a casa, sin descuidar tus objetivos de negocio:

## 01 Identifica lo importante.

Analiza cuáles son las actividades críticas de tu operación y cuéntanos. Nosotros nos encargamos de actualizar los copys clave en tu operación, así como evaluar en conjunto algún cambio crítico que deba tener tu bot.

- Actualización **horarios de servicio**
- Mensaje de suspensión de operaciones, atención limitada o **atención 24/7**
- Mensaje acerca del **COVID-19**

## 02 Protege a tus colaboradores.

Ellos son el corazón de tu contact center, no los expongas a posibles contagios, mejor dales las herramientas necesarias para realizar su trabajo en casa.

### Consola de atención.

Lleva la operación de tu call center a la casa de tus colaboradores a través de la consola de atención. Solo necesitas un equipo de computo y la licencia activa de Intercom/Zendesk para cada colaborador

### Equipo de cómputo.

Si no puedes enviar las desktops a casa de tus colaboradores ¡No te preocupes! Tus agentes pueden dar seguimiento desde cualquier equipo de computo a través de las herramientas de **GUS** que están en la nube.

El **COVID-19** ha venido a transformar nuestro ritmo de vida, hoy lo más importante es cuidar la salud de todos, mientras aseguramos la estabilidad del negocio.



# 03

## IVR con salida a WhatsApp.

Quizá no puedas redireccionar tu IVR a la casa de tus colaboradores. Sin embargo, ¡sí puedes llevarlo a tu canal de WhatsApp Business API! Nosotros podemos conectar las APIs adecuadas, y tus operadores atender esas conversaciones desde casa

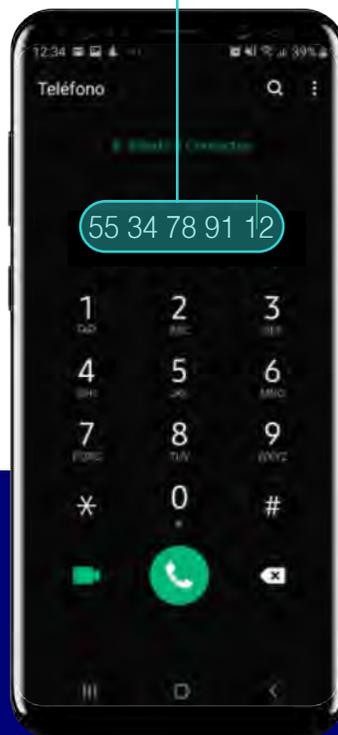
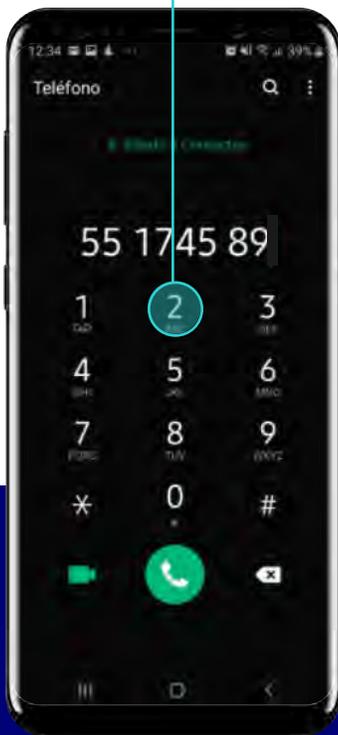
### Opción 1.

Si quieres realizar un pago.

### Opción 2.

Si quieres continuar en WhatsApp

El usuario comparte su teléfono para continuar la conversación en **WhatsApp**



## 04 ¡Avisa a tus consumidores!

Diseña y lanza una campaña de marketing para informar a tus clientes que tu equipo está dando respuesta a sus demandas desde casa, también cuéntales que tu bot está siempre activo para brindarles un servicio excepcional.

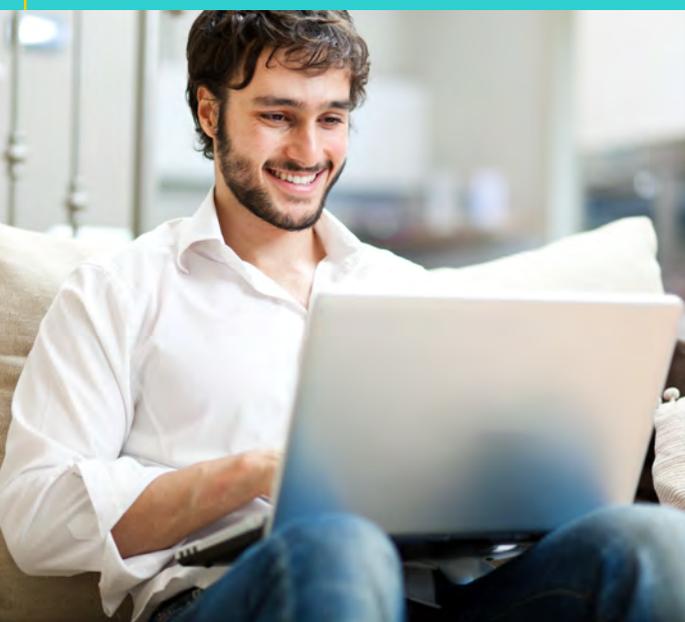
Es importante incentivar a tus clientes a cambiar las llamadas por chats. Te recomendamos hacer un videotutorial para mostrar el potencial de tu bot.

## 05 Comúnicate desde WhatsApp y Facebook

Usa nuestra plataforma **FLUX** para el envío masivo de notificaciones proactivas en Whatsapp y Facebook Messenger, podrás notificar:

- Cancelación de eventos o servicios
- Retrasos en el envío de pedidos
- Falta o reabastecimiento de stock
- Cambios en los horarios de sucursales

[¡Conoce más detalles aquí!](#)



## ¿Quieres trasladar tu Contact Center a casa?

Quedarnos en casa es la mejor manera de reducir el número de contagios de COVID-19, en **GUS** podemos ayudarte a trasladar tu operación de contact center de manera ágil, ponte en contacto con nosotros y diseñemos juntos un plan de acción para no poner en riesgo tu empresa.

**¡Hablemos!**  
Da click

## **SOBRE GUS**

Somos **GUS**, una empresa que apoya a las marcas a mejorar su Customer Experience a través de chatbots que pueden conectarse a diversas plataformas y que son capaces de predecir el comportamiento de los usuarios.

Nuestros bots son especialistas en atención al cliente, perfilamiento, ventas y postventa para las industrias de fintech, seguros y empresas que cuentan con un ecommerce.

Contamos con el conocimiento, el talento y la tecnología para resolver las necesidades de tus usuarios, antes de que ellos mismos te lo pidan, logramos una comunicación automatizada, personalizada y predictiva para tu marca.

