

Grupo Covisian trae a Colombia su nuevo servicio para asistencia y venta en el metaverso



Grupo Covisian presenta en el país su nueva herramienta de atención al cliente a través de realidad virtual, realidad aumentada o realidad mixta.

Grupo Covisian lanza en Colombia “The Covisian Avatar Customer Care ®”, el más exclusivo servicio de asistencia y venta en el metaverso que le permite a los usuarios vivir un viaje de integración de 360 grados y que cambiará significativamente la experiencia de cliente.

La solución ofrece la creación de entornos personalizados en metaversos dedicados o entornos personalizados dentro de metaversos de "mundo abierto" y permite compartir documentos/ hablar directamente con el operador (avatar), firmar documentos a través de vídeo ID y firma digital, así como continuar el viaje en otros canales como teléfono, vídeo u oficina física.

“Aprovechar este espacio de interacción con un acercamiento más personalizado hacia los usuarios, incluso ofreciendo posibilidades de customización de su interacción con la marca en el metaverso, nos permitirá conocer mejor a nuestros clientes, saber qué necesitan, qué les preocupa y cuáles son los puntos de dolor durante su experiencia con nuestra marca. Se puede convertir en una fuente de información para tratar adecuadamente estos datos y evolucionarlos hacia un

diseño de experiencias más atractivas y fructíferas.” Aseguró **César Vicente López, CEO de Grupo Covisian para Iberia y Latam.**

Por ejemplo, en un *retail electronics*, en el interior de una tienda 3D, es posible verlos, cogerlos, interactuar con los componentes, caminar alrededor de ellos para percibir el impacto visual desde todos los ángulos y finalmente comprar el producto de manera independiente o preguntar al avatar sus inquietudes, quien le explicará las ventajas y le mostrará el producto más adecuado para sus necesidades.

En el caso *retail moda*, Covisian puede generar tiendas 3D con todas las características de una tienda real: cajas, ropa, colgadores, vestidores, todo con la marca. El cliente podrá probarse el artículo en el avatar para efectuar una compra virtual o para adquirir el producto físicamente. Todo esto, apoyado por un vendedor/ avatar que dará la bienvenida al cliente, responderá a sus preguntas y le apoyará en todo lo necesario para terminar la transacción con éxito.

Y para las compañías de telco, banca o seguros, se pueden recrear las oficinas con todo tipo de detalle: escritorio, teléfono, estanterías y PC, o reinventar espacios virtuales de acuerdo con las experiencias que esté buscando el cliente. Se implementará un avatar de Covisian que dará la bienvenida al cliente y que le podrá dar todo tipo de información sobre un producto final específico, responder preguntas, intercambiar documentos y firmarlos de manera digital.

En el sector de utilities, por su parte, se puede recrear una experiencia educacional relacionada con el tema de consumos e impacto medioambiental. Cuando se llega a un cierto score, el cliente puede acceder a una serie de servicios/productos interactuando directamente con un agente virtual.

Con el lanzamiento de “The Covisian Avatar Customer Care ®”, la multinacional se convierte en la primera compañía en el sector del BPO en entrar en el Metaverso con un servicio de atención al cliente.

Covisian tiene presencia en el país desde 2019. Ofrece servicios de tercerización, y atiende a clientes en Colombia (65%) y exporta servicios a otros 20 países de Latinoamérica, Estados Unidos y España en sectores como telecomunicaciones,

seguros, financiero, servicios públicos y cadenas de supermercados (retail), entre otros.

“Siempre hemos estado a la vanguardia en soluciones tecnológicas y convertirnos en el primer proveedor de servicios en el metaverso, ratifica nuestro liderazgo como expertos en soluciones digitales innovadoras y de vanguardia para ofrecer a nuestros clientes un asesoramiento personalizado que les permita optimizar y mejorar la comunicación con sus consumidores desde diferentes canales comerciales.” Aseguró el directivo.