

Covisian presenta el primer servicio de atención al cliente en el metaverso



Covisian, empresa líder en España y Latinoamérica en soluciones innovadoras de *contact center*, anunció su nuevo servicio de asistencia y venta en el metaverso, convirtiéndose en la primera compañía del sector *BPO* en contar con esta tecnología, enfocada en la atención al cliente.

Esta solución, basada en la herramienta Vivocha, plataforma perteneciente al grupo, especializada en la gestión omnicanal, permite la creación de entornos personalizados en realidades virtuales dedicadas o entornos personalizados dentro de metaversos de *open space*, a fin de que los usuarios de sectores como *retail*, banca, seguros, entretenimiento, *telco* y *utilities*, puedan vivir un viaje inmersivo 360°.

“Siempre hemos estado a la vanguardia en soluciones tecnológicas para simplificar la vida de los usuarios y convertirnos en el primer proveedor de servicios en el metaverso ratifica nuestro liderazgo como expertos en soluciones digitales innovadoras de atención al cliente. Nuestro objetivo es ofrecer a nuestros clientes corporativos un asesoramiento personalizado que les permita optimizar y mejorar la comunicación con sus consumidores desde diferentes canales”, asegura César López, Head of Strategic Development para Covisian y CEO de Covisian en Latam e Iberia.

Covisian acompañará a las marcas en el proceso de aprendizaje y consultoría, dándole soporte en la identificación del metaverso más adecuado, así como el diseño e implementación de los ambientes, el estudio del contexto y el viaje del cliente.

De igual manera, se encargará de la oferta de servicios de atención y soporte de ventas dentro de entornos virtuales, como visualización 3D de productos, *customer engagement*, suscripción o gestión de transacciones financieras dentro de un banco virtual o sucursal de seguros e incluso pruebas virtuales de ropa y accesorios.

Además, hará posible la interacción con otros canales fuera del metaverso, ya que permite hablar directamente con el operador, compartir documentos y firmas mediante un vídeo ID o firma digital; y continuar el viaje en canales digitales (teléfono, vídeo u oficina), a través de una cita previa.

“El metaverso se está extendiendo cada vez más y probablemente, muy pronto, los usuarios pasarán gran parte de su tiempo en él, pues dará la posibilidad de experimentar nuevas sensaciones a través de diversos productos y/o servicios. Sin embargo, es primordial recordar la importancia de no perder esos lazos que siempre encontraremos en el contacto con las personas. Es a lo que apuntamos con nuestra nueva identidad de marca, pues somos personas que trabajamos para construir un mundo más sencillo y feliz ayudándonos de la tecnología, pero sin perder el foco en el verdadero valor: las personas”, asegura César López.

La compañía reconoce que incursionar en esta nueva evolución en la atención al cliente es todo un desafío, que involucra identificar nuevos canales digitales emergentes para mejorar la experiencia de los usuarios y diversificar mercados. En un contexto, en el que, según un informe de [Bloomberg Intelligence](#), se estima que esta tecnología crecerá entre 2022 y 2027 a una tasa anual del 21,6 %. Y, en 2023, se calcula que esta industria alcanzará 98 millones de ventas en todo el mundo.

Sin duda, la adopción masiva de esta solución inmersiva, que transporta a las personas a otros mundos, tendrá un impacto en la humanidad mucho más profundo que el Internet o las redes sociales.

Tags: *#GrupoCovisian #AtenciónAlCliente #Metaverso, #ExperienciaInmersiva #Vivocha.*