

PEGA CO-BROWSE

La manera más rápida de ayudar a los clientes en su sitio web y ofrecer experiencias satisfactorias a los clientes.

UNA HOJA DE DATOS DE PEGA

Fácil de conectar, seguro, disponible a través de diferentes canales

Pega Co-Browse es la manera más rápida de ayudar a los clientes que tienen problemas con las interacciones de autoservicio ofreciéndoles a los representantes de servicio al cliente las herramientas necesarias para ver de manera segura la página web del cliente con solo un clic. Con Pega Co-Browse, los clientes obtienen la asistencia que precisan sin la necesidad de descargas, instalaciones ni complementos de terceros. Las organizaciones pueden integrar la navegación con su sitio web con solo una fracción mínima de código.

Pega Co-Browse funciona con cualquier dispositivo móvil y navegador web, simplifica la implementación y elimina la necesidad de preocuparse por compatibilidades técnicas. Pega Co-Browse es muy seguro y no requiere descargas de software. Pega Co-Browse es muy adecuado para la mayoría de las organizaciones centradas en los clientes y preocupadas por la seguridad.

Con Pega Co-Browse, las organizaciones puede realizar lo siguiente:

- **Mejorar la experiencia del cliente con solo un clic:**
Ofrezca una experiencia de servicio muy satisfactoria y convincente guiando en persona a los clientes a través de interacciones de autoservicio difíciles, sin necesidad de descargas ni instalaciones.
- **Mejorar la resolución del primer contacto:**
Enseñe a los clientes cómo usar las interfaces de autoservicio para que no vuelvan a presentar el mismo problema.
- **Mejorar la productividad de los empleados:**
Reducir los tiempos de gestión promedio recortando las descripciones verbales bidireccionales de contenido web y guiando visualmente al cliente a través del sitio web.
- **Colaborar de manera segura con los clientes, en cualquier momento y lugar:**
Co-Browse está desarrollado de acuerdo con rigurosas normas de seguridad que se utilizan para implementar de manera correcta aplicaciones seguras en empresas del grupo Fortune 100, lo que le permite ofrecer las interacciones de navegación privada y segura que sus clientes exigen.

DESAFÍO

Si un cliente tiene un problema con el sitio web, puede ser difícil para usted diagnosticar y resolver el problema por teléfono sin ver lo que el cliente está viendo. Muchas veces, los representantes de servicio al cliente (CSR) pierden demasiado tiempo explicando verbalmente la información del producto y cómo resolver problemas. Lo que un representante necesita es una manera sencilla de guiar visualmente a los clientes a través de cada interacción de autoservicio web.

SOLUCIÓN

Al proporcionar una colaboración en vivo y fácil de usar a los clientes móviles y en línea, Pega Co-Browse les permite a los usuarios ver las mismas páginas web de manera conjunta. Con esta aplicación, los representantes pueden ayudar a los clientes en tiempo real, viendo lo que ellos ven en un sitio web y guiándolos para que puedan completar la tarea, independientemente del dispositivo o la plataforma que utilicen. Los clientes obtienen la asistencia que necesitan con solo un clic, sin necesidad de realizar descargas ni instalaciones.

Fácil de atraer a los clientes

- No se requieren descargas, instalaciones ni complementos.
- Los equipos web etiquetan las páginas web de la organización con una línea de JavaScript, y Pega Co-Browse está listo para ser utilizado con el sitio web etiquetado.
- Los clientes comparten su sitio web con solo un clic. Los representantes de servicio al cliente pueden ver la actividad en el sitio web del cliente en su pantalla, tal como si estuviesen parados junto al cliente.
- Pueden señalar fácilmente lugares en el sitio web destacándolos y guiando a los clientes con indicadores visuales para que encuentren lo que están buscando.

Privado y seguro

- A diferencia del uso compartido de la pantalla, los representantes solo ven la página web del cliente; es decir, no ven ninguna de las pestañas abiertas ni ninguna de las otras aplicaciones que se están ejecutando en el equipo.
- El enmascaramiento de campo les permite a las organizaciones ocultar los datos privados del cliente, como información de cuentas o detalles de dirección, de modo que estos datos solo puedan ser vistos por el cliente, no por los representantes.
- Optimizado para cumplir con las normas de seguridad de la industria. Pega Co-Browse cifra todo el transporte de datos a través de la Internet pública mediante el cifrado SSL/TLS de 256 bits de grado industrial. Nunca almacena contenido HTML del sitio web dentro de una base de datos o en un archivo de registro.

Disponible a través de diferentes canales

- Puede utilizarse en equipos Mac, PC, iPhones, iPads y dispositivos con Android.
- Disponible para SaaS de tenencia múltiple y de manera local.
- Permite la integración con Pega Chat o con su plataforma de chat.
- Funciona con todos los navegadores y sistemas operativos principales, incluidos Internet Explorer, Firefox, Safari y Chrome.

1



Fácil de conectar

2



Privado y seguro

3



Disponible a través de diferentes plataformas