

Transversal y Wonnova se unen para impulsar mayores niveles de engagement en los centros de atención al cliente.

Aplican técnicas de gamificación en entornos no lúdicos para mejorar el conocimiento y la estrategia empresarial

Crambridge, Reino Unido: 11 de junio de 2015

La compañía británica Transversal, proveedor líder de soluciones de conocimiento y creador de la tecnología Prescience, ha anunciado hoy un acuerdo de colaboración tecnológica con la compañía española Wonnova, líder en el mercado de la gamificación en España. Esta nueva colaboración proporcionará a las empresas la oportunidad de **adoptar una técnica emergente para el Reino Unido**, la cual está empezando a cambiar radicalmente la manera de interactuar entre el departamento de customer service y los clientes y que ya está siendo aplicada en Estados Unidos.

Gamificación es la aplicación de técnicas de juegos sobre entornos no lúdicos con el objetivo de aumentar la participación de los usuarios, en este caso teleoperadores, creando fidelidad y, en última instancia, aumentando las ventas.

Michael Aston, director de Transversal declaraba que “El acuerdo con Wonnova nos permitirá mejorar nuestras actividades de atención al cliente de una manera mucho más natural. Todas las empresas están ansiosas por sacar el máximo provecho al conocimiento recibido a través de estos puntos de contacto con el cliente y la motivación mediante las técnicas de gamificación consiguen mejorar todos los aspectos de la empresa.”

Apelando a la naturaleza competitiva de los trabajadores de estos centros, la gamificación convierte el sistema tradicional de clasificaciones en **una experiencia motivadora, divertida y que fomenta el compañerismo**. Los reconocimientos se dirigen a los mejores empleados, a los cuales se les recompensa por sus contribuciones, mejorando el conocimiento a través de un ecosistema activo.

Jose Angel Cano, Fundador y CEO de Wonnova afirmaba que “Ofrecemos una plataforma totalmente personalizable que puede ser adaptada en función de la propia estrategia de negocio de la compañía. La asociación con Transversal nos permite generar engagement en un entorno muy competitivo como son los centros de atención al cliente y al trabajador, donde mejorar los resultados es un reto continuo”

Acerca de Transversal

Transversal es el proveedor líder de soluciones de conocimiento de la empresa para la nube. Nuestras soluciones están diseñadas para ayudar a mejorar la eficiencia de los agentes en los contact centers, ofrecer experiencias excepcionales en autoservicio online, y mejorar el desarrollo del negocio a través de los socios y los empleados.

Soluciones Transversal está desplegada en un centenar de empresas de primer orden que presta un servicio crítico de respuestas a clientes de todo el mundo. Prescience es nuestra tecnología cognitiva de siguiente generación, que está cambiando la manera de conectar a la gente de las organizaciones con el conocimiento y asegura que agentes, clientes y empleados pueden encontrar de manera inmediata la respuesta correcta y cada vez que lo necesiten.

www.transversal.com

Acerca de Wonnova

Wonnova es una solución tecnológica fácil de implementar. Haciendo posible el uso de la gamificación de manera inmediata ayuda a las empresas a fidelizar, motivar y aumentar el compromiso de sus clientes y empleados.

www.wonnova.com

Para más información:

José Ángel Cano | Tlf: (+34) 686 111 636 | jose@wonnova.com