

# luminux chat



*Convirtiendo visitantes en  
compradores*





# Acerca de luminux

Luminux es una empresa de desarrollo web orientada a dar soluciones de clase mundial a grandes y medianas empresas.

Dentro de la amplia gama de servicios que se encuentran en internet, Luminux se especializa en plataformas multiusuario tales como sistemas de control de gestión, Balanced Score Card, administración neuronal de información y documentos, encuestas de flujo dinámico y sistemas de análisis financiero.

**Algunos de nuestros clientes:**

**Banco de Chile**

**Banchile**  
CORREDORES DE SEGUROS

  
**CODELCO**  
Andina

 **condominios.cl**  
EL PORTAL DE LOS CONDOMINIOS DE CHILE

 **INQUEST** Chile

**luminux**  
web development

# ¿Qué es **luminux chat**?

**Luminux chat** es una novedosa y eficiente herramienta de información para **aumentar el volumen de ventas** a través de internet.

Lo anterior es factible mediante el uso de tecnologías de procesamiento de texto, con las cuales se puede asesorar de manera **no intrusiva** a aquellos clientes que tengan dudas sobre los productos o servicios que se exponen en un sitio web. Por otra parte, este sistema permite atender simultáneamente varias consultas, destinando además menor cantidad de tiempo en cada una.

Por lo anterior, **luminux chat** se convierte en un aliado imprescindible para empresas de retail, instituciones bancarias, educativas, inmobiliarias o de servicios.

En el mundo, el 59.8% de los visitantes abandonan prematuramente sus carros de compras on-line.

*Fuente: [www.marketingsherpa.com](http://www.marketingsherpa.com)*

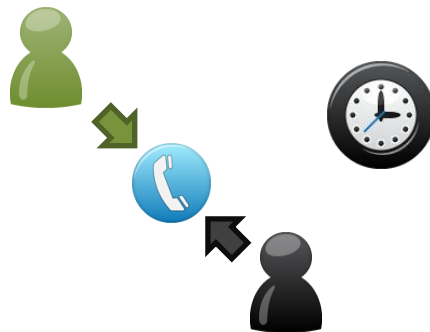


## ¿Qué es **luminux chat**? (2)

Diversas empresas que han tenido servicios de chat, los han abandonado pues la alta demanda de preguntas que se generan sobrepasan la capacidad de ejecutivos disponibles.

El aumento de consultas es precisamente una oportunidad para **aumentar las ventas** y **fidelizar** clientes, siempre y cuando la demanda de respuestas sea abarcada **estratégicamente**.

Con **luminux chat**, un mismo ejecutivo puede aumentar **cuantitativa y cualitativamente** la atención simultánea de clientes y prospectos.



Comunicación telefónica



Comunicación vía Chat

# ¿Cómo funciona **luminux chat**?

Los visitantes podrán activar la ventana de Chat para ser atendidos por un ejecutivo haciendo click en un botón ubicado en algún sector visible de la página de cada producto.

Sin embargo, existe una manera alternativa de generar la conversación, al emplear un algoritmo **proactivo** de asistencia.

Este mecanismo mide el tiempo que permanece un visitante dentro de la página de un producto específico o una categoría de productos.

Transcurrida cierta cantidad de minutos se podrá asumir que el visitante **tiene interés** en el producto, y se abrirá automáticamente una ventana **ofreciéndole** ser atendido por un ejecutivo para despejar sus dudas.

Más grave que perder una venta es que el visitante compre en otro sitio, ya que el tiempo que demorará en volver será aún mayor.



## ¿Cómo funciona **luminux chat**? (2)



El ofrecimiento oportuno de ayuda, y el **consentimiento** del visitante en iniciar la conversación hacen que este procedimiento no sea considerado *invasivo*, y por ende sea percibido como un **factor diferenciador** en la calidad de servicio.

Si no hay operadores disponibles, o bien si el visitante lo desea, podrá enviar su consulta para que le sea respondida vía e-mail.

En este último caso, se puede ofrecer el envío periódico de información sobre ofertas de ese producto u otros relacionados, con lo cual se aumenta la probabilidad de concretar ventas a futuro.

“Lo que se pretende es que las técnicas de *marketing directo* dejen de ser percibidas como una *comunicación de interrupción* y sean concebidas como una *comunicación de permiso*, en un contexto en el cual el cliente pueda leer y escuchar solamente aquello que le interese”.

Fuente: BRAIDOT, Néstor P. (2005), *Neuromarketing: Neuroeconomía y Negocios*



## ¿Cómo funciona **luminux chat**? (3)

A diferencia de la venta tradicional donde a priori no se conoce nada sobre el visitante, **luminux chat** permite que los ejecutivos sepan la ubicación física, productos visitados y contenido del carro de compras, de manera de facilitar la asesoría al visitante en un ámbito más **contextualizado**.

En el caso que se trate de un cliente registrado en el sitio, se podrá además saber su información comercial e historial de compras.

La sensación de empatía y el evitar preguntas innecesarias por parte del ejecutivo harán que el visitante se sienta **confiado** y a gusto.



Venta tradicional



Luminux chat

## ¿Cómo funciona **luminux chat**? (4)

Según las palabras que escriba el visitante, aparecerá automáticamente en la ventana del ejecutivo información de productos relacionados, ofertas, y respuestas a preguntas comunes para **facilitar y agilizar** su labor.

El ejecutivo podrá también poner fotos y links en el mismo chat para brindar una respuesta aún más completa e interactiva.


En caso que un ejecutivo tenga dudas sobre un producto u ofrecimiento al cliente, podrá solicitar asistencia a su supervisor. Complementariamente, los supervisores tendrán la capacidad de inspeccionar las conversaciones, pudiendo incluso **apoyar al ejecutivo** con comentarios y sugerencias invisibles al cliente.

Una vez concluido el chat, el visitante podrá descargar la conversación en un documento PDF o solicitar el envío de la misma a su dirección de e-mail para un **análisis** en detalle.

Ingreso a sitio web

Inicio contador de tiempo

Cliente navega

Solicita asistencia 

Si el visitante solicita asistencia, o si se ha cumplido el tiempo crítico, se busca un ejecutivo disponible

¿Desea asistencia? 

Rechaza 

Acepta 

Notificar a ejecutivo

Chat 

Mail 

Evaluación final

Conversación

Cliente llena formulario previo. Se presenta el ejecutivo y se formula pregunta inicial

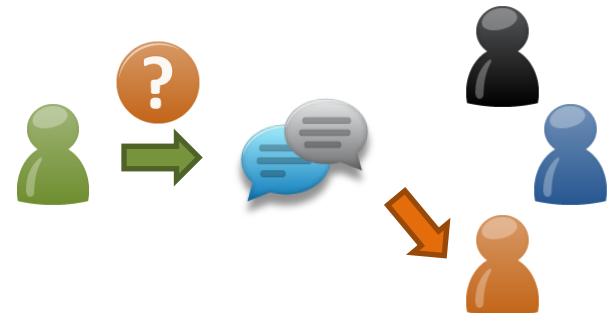
# Ventajas de **luminux chat**

Comunicación más formal y neutra, evitando que el visitante califique factores ajenos a la venta como el tono y lenguaje del ejecutivo que lo atiende.



Mayor tolerancia a las demoras, pues el visitante puede realizar otras actividades mientras espera la respuesta del ejecutivo. Con esto, se dispone de mayor cantidad de tiempo para elaborar una respuesta más precisa.

Dependiendo del producto o categoría, las consultas podrán ser derivadas a ejecutivos especialistas.



Con **luminux chat**, puede conocerse **segundo a segundo** la cantidad de visitantes (sean clientes registrados o no) que tiene cada producto.

# Beneficios para los visitantes

- Respuesta inmediata a todas sus inquietudes (no sólo aquellas listadas como “preguntas frecuentes”).
- Capacidad de **analizar** lo conversado. Por otra parte, la compra asistida por un especialista aumenta la **tranquilidad** de estar adquiriendo el producto adecuado.
- Posibilidad de solicitar envío de e-mails con ofertas de productos y servicios relacionados.
- La inteligencia del sistema evita dar varias veces su información personal y la de consultas anteriores.
- Percepción de menor tiempo de respuesta al momento de solicitar información. Además, durante el chat puede **realizar varias otras actividades** en el computador, no así en una conversación telefónica.



# Beneficios para los ejecutivos

- Aumento exponencial de probabilidad de ventas al atender a más visitantes y dedicando menos tiempo por cada uno.
- Acceso a datos del cliente (chats previos, información comercial, ofertas disponibles) y del producto (especificaciones, productos asociados, packs con ese producto u otros que haya comprado) para **mejorar su gestión** y hacer más atractiva la venta.
- Poder buscar en conversaciones anteriores y así evitar escribir varias veces una misma respuesta y posibilidad de manejar los tiempos de conversación para elaborar **respuestas más certeras**.
- Solicitar asistencia a los supervisores mediante conversación invisible al cliente y en general todo tipo de herramientas para brindar un mejor servicio y con ello mejorar las evaluaciones por parte de los clientes.





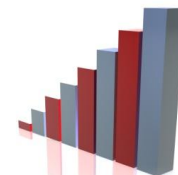
# Control y Análisis del sistema

Entre los distintos reportes y estadísticas que pueden obtener los supervisores se incluyen:

- Tiempos de respuesta de cada ejecutivo
- Cantidad de chats establecidos o abandonados
- Distribución de demanda global y por producto
- Nivel de satisfacción de atención.

En caso que un ejecutivo reciba una buena calificación, se priorizará que la próxima vez que ese cliente solicite un chat sea atendido por el mismo ejecutivo.

El análisis del flujo de consultas permitirá asignar adecuadamente la **cantidad y especialidad** de ejecutivos por día y hora. Es decir, si luego de unos meses se logra apreciar que la mayoría de las consultas tienen relación con un mismo tipo de productos, se podrá contar con ejecutivos especialistas que maximicen la captura de ventas que presenta dicha oportunidad.



## Control y Análisis del sistema (2)

Previo al chat, los visitantes deberán completar un breve formulario con información relativa a su consulta.



Estos datos, sumados a la encuesta de nivel de satisfacción de la atención, permitirán generar estadísticas sobre el nivel de conocimiento de los ejecutivos, productos más consultados, palabras clave más comunes y ranking de visitantes más frecuentes.

El formulario inicial no sólo permite conocer mejor las necesidades del cliente; también ayuda a que el sistema derive a un ejecutivo especialista en el tema consultado y que dicho ejecutivo pueda **controlar la demanda** de solicitudes.



# Instalación y capacitación

La interfaz de usuario, incluyendo imágenes, paleta de colores y tipografía, es 100% adaptable al entorno de diseño de cada sitio web.

**Luminux chat** cuenta con sus propios servidores ubicados en un Data Center con tecnología de punta en EE.UU., por lo que su implementación **no interfiere** con las transacciones ni tiempos de respuesta de los servicios ya existentes.

Junto con la instalación, cada ejecutivo y supervisor tendrá una **jornada de capacitación** y una evaluación final, de manera de asegurar el completo dominio de esta plataforma.

Además, tanto los ejecutivos como los supervisores contarán con un *staff* de **soporte técnico** dispuesto a resolver todas sus inquietudes y canalizar sus sugerencias





# Información de Contacto

**Luminux chat** posee licencias semestrales o anuales, basadas en la cantidad de ejecutivos conectados.

Si desea obtener más información o requiere de una demostración de nuestro sistema, no dude en contactarse con nosotros.

## luminux

web development

Juana de Arco 2012, Of. 34, Providencia, Santiago de Chile.

**Fono:** (+562) 234 09 88

**E-Mail:** [info@luminux.cl](mailto:info@luminux.cl)

**URL:** [www.luminux.cl](http://www.luminux.cl)



[www.luminux.cl](http://www.luminux.cl)