



Customer
Service
e.tres

Customer Service

Brindamos atención preventiva, durante la venta y posventa a través de múltiples canales: whatsapp, chat online, mails, teléfono, formularios, redes sociales, contacto web, IVR.

Damos asistencia una vez concretada la operación, asegurando la calidad en la atención, la satisfacción del cliente y detectamos nuevas oportunidades de venta cruzada.

Contamos con un equipo experimentado, altamente capacitado y entrenado para el relacionamiento y fidelización de los usuarios que es monitoreado 24/7 y evaluado por un sistema de gestión de calidad. Este garantiza la eficiencia en la atención y en el seguimiento de tickets generados, cuidando la seguridad del cumplimiento de la gestión. Gracias a estos recursos optimizamos nuestros canales 360° para dar soluciones ágiles, priorizando la conversación con el usuario y la información del cliente.

Nuestro nivel de excelencia



Índice de calidad*



Índice de satisfacción del consumidor*

*Son resultados a Marzo 2020

Cumplimiento de KPIs

Nuestro sistema de gestión de calidad nos permite alcanzar resultados de excelencia. Todas las interacciones del agente con el usuario son monitoreadas.

Autogestión

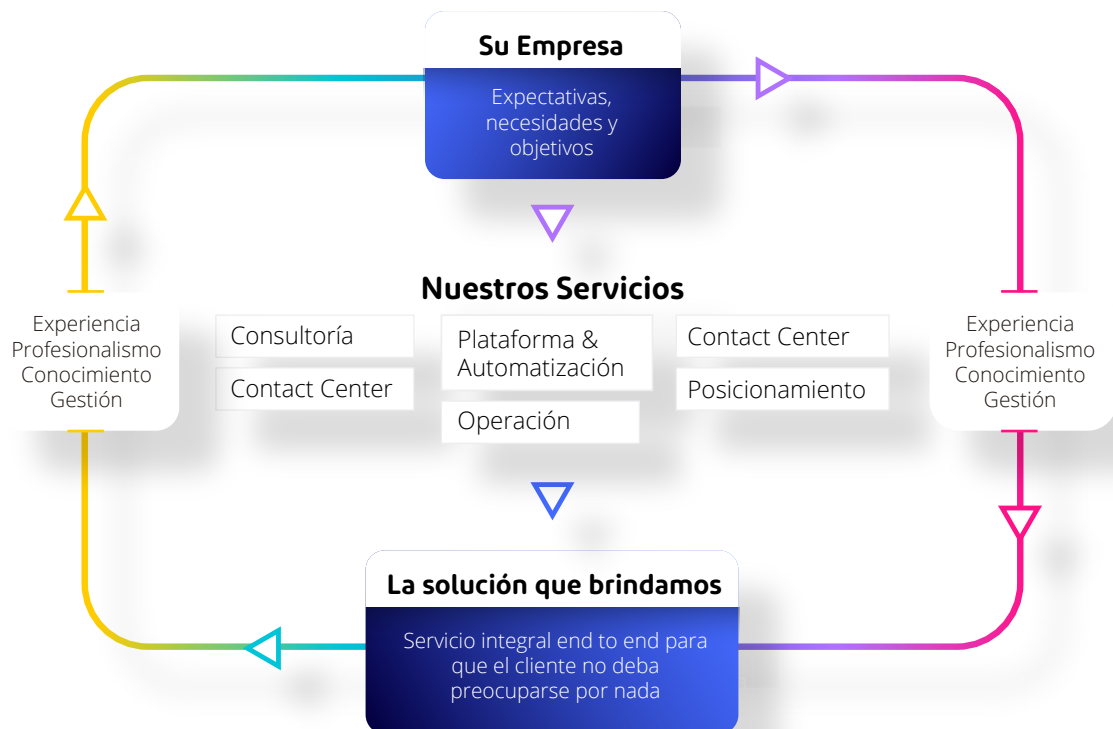
Integración con un sistema de autogestión del cliente: para el seguimiento de su caso, a través de múltiples canales, consiguiendo bajar el número de tickets generados.

¿A qué nos dedicamos?

Ofrecemos atención omnicanal en todos los procesos relacionados con la venta. **Mejoramos el Customer Experience** a través nuestra innovación en procesos de atención, mejorando las habilidades operativas, asociándonos a nuestros clientes con modelos comerciales flexibles (relaciones Win-Win).



La solución de Customer Service es el canal de comunicación clave entre su marca y sus clientes, donde pueden realizar consultas, concretar la compra, sugerencias, expresar sus dudas sobre un producto, solicitar más información, consultar por su envío, entre muchas otras opciones; generando en ellos una experiencia gratificante para convertirlos en fan.





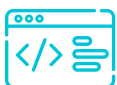
La solución de Customer Service

es el canal de comunicación clave entre su marca y sus clientes, donde pueden reazaconsultas, concretar la compra, sugerencias, expresar sus dudas sobre un producto, solicitar más información, consultar por su envío, entre muchas otras opciones; generando en ellos una experiencia gratificante para convertirlos en fan



Nuestra misión

Alcanzar los objetivos que nos proponemos en conjunto con eficiencia y precisión, convirtiéndonos en un verdadero partner de confianza a largo plazo; agregando valor ofreciendo soluciones efectivas para hacer crecer su negocio, y de esta forma crecer ambos. Asegurando el cuidado constante de su marca y clientes, con un esquema de trabajo 100% remoto que nos permite la continuidad operativa en cualquier contexto.



Tecnología

Poseemos tecnología de vanguardia y estamos asociados con los líderes de la industria tecnológica para brindar los mejores servicios. Todas las plataformas permiten desarrollar actividades receptivas y proactivas (entrantes y salientes) integrando un sistema de administración de contactos con una interfaz omnicanal y un sistema de generación de reportes estadísticos.



Canales

Atendemos todos los canales digitales en una plataforma integrada, maximizando la experiencia del usuario y la trazabilidad del contacto.



Plataforma con BOT integrado

Nuestro BOT manager permite la resolución automática de los contactos más frecuentes en un contexto conversacional integrado al agente.



Proceso de calidad

Garantizamos un modelo de calidad que aprovecha las mejores prácticas internacionales para proporcionar un marco homogéneo para la mejora continua de los procesos operativos a través del monitoreo permanente de interacciones, dimensionados y ejecución de actividades.



Nuestro compromiso desde Customer Service

Somos el punto de conexión entre el vendedor y el comprador, el nexo para lograr una la mejor experiencia en todos los canales, mejorando la atención y los ingresos utilizando tecnologías líderes y procesos automáticos.

A través de nuestra experiencia nos enfocamos en desarrollar junto a nuestros clientes en la mejora continua de procesos, haciendo de la cadena de valor de cada producto una experiencia única de adquisición.