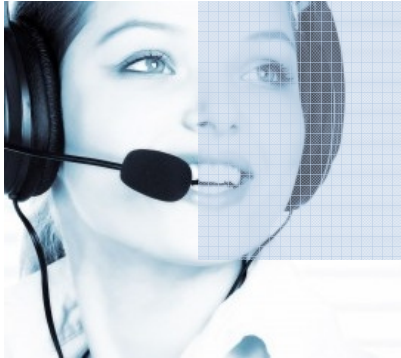


## Herramientas para la mejora de la Gestión Operativa y Comercial

SOLUCION INTEGRAL QUE FACILITA LA RECEPCION Y GESTION DE LOS RECLAMOS, SOLICITUD DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN PRO-ACTIVA EMPRESA →USUARIOS



### Gestión de Reclamos Solicitud de Información Comunicaciones Pro-Activas

Totalmente **automatizada**, funciona en **forma complementaria** a los operadores de turno

Brindar mas y mejores canales de comunicación a los usuarios no es solo un requerimiento de los Organismos de Control, sino un aspecto fundamental para lograr una mejor calidad de servicio y atención.

Pero para una gestión eficiente es necesario contar con las herramientas adecuadas y fundamentalmente **integradas** al resto de los sistemas corporativos. (Comercial, GIS, Scada, AVL)

El SAR-GIC esta desarrollado considerando estos aspectos.

#### OBJETIVOS

- ▶ Centralizar las comunicaciones registrando todos las reclamos y solicitud de información.
- ▶ Incorporar medios de comunicación alternativos (SMS e Email) liberando líneas telefónicas.
- ▶ Automatizar la gestión de los reclamos sin intervención de los operadores.
- ▶ Brindar una respuesta rápida y automática en un altísimo porcentaje de llamadas, dejando libre a los operadores para la atención de otros problemas.
- ▶ Ofrecer un servicio de información automatizado.
- ▶ Agilizar la resolución de los reclamos a partir del despacho a dispositivos móviles.
- ▶ Analizar y evaluar el comportamiento del Call Center
- ▶ Registrar la trazabilidad de los reclamos para una posterior auditoria
- ▶ Mejorar la comunicación con los usuarios a partir del envío de avisos totalmente automatizados. (Comunicación Pro-Activa)

Estos son tan solo algunos de los objetivos que se obtienen al implementar el SAR-GIC.

#### ALCANCE

La solución comprende;

- ▶ Modulo de Recepción y Gestión de Reclamos
- ▶ Modulo de Comunicaciones Pro-Activas
- ▶ Modulo de Solicitud de Información
- ▶ Modulo de Despacho a Cuadrillas
- ▶ Modulo de Gestión de Reclamos para las Cuadrillas (sobre tablets y/o smartphones)
- ▶ Modulo de Consulta Web
- ▶ Modulo de Análisis del comportamiento del Call Center y llamadas entrantes

#### MULTI-SERVICIO

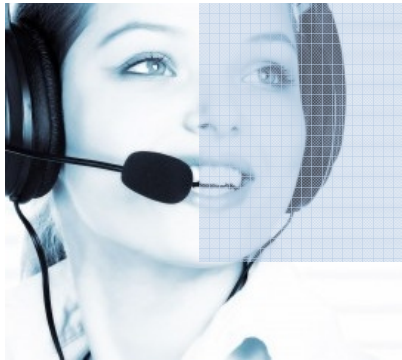
Diseñado para soportar multiples servicios, tales como Energía Electrica, Gas, Internet, Telefonía, Saneamiento, etc.

#### BENEFICIOS

- ▶ Satisfacción del usuario al poder comunicarse cuando lo necesita para reportar su problema, evitando la impotencia que genera la no-atención.
- ▶ Satisfacción del usuario ante una respuesta rápida.
- ▶ Satisfacción del usuario ante la posibilidad de poder realizar consultas básicas sin necesidad de tener que acercarse a la sede de la empresa, en cualquier horario y desde cualquier lugar.
- ▶ Incremento sustancial en la calidad de servicio ofrecida mejorando la relación con los usuarios y los Organismos de Control.
- ▶ Conocimiento On-Line del estado de situación general y demoras en la resolución de los reclamos.
- ▶ Mejoras en la productividad de las cuadrillas (posibilidad de atender mas reclamos, reducción de los desplazamientos, etc)

## Herramientas para la mejora de la Gestión Operativa y Comercial

SOLUCION INTEGRAL QUE FACILITA LA RECEPCION Y GESTION DE LOS RECLAMOS, SOLICITUD DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN PRO-ACTIVA EMPRESA → USUARIOS



### Gestión de Reclamos Solicitud de Información Comunicaciones Pro-Activas

► Mayores elementos de gestión para la mejora del servicio a partir del registro de la totalidad de los reclamos y sus resoluciones.

► Y muchos mas ...

