

Personas Mesa Especialista



Personas Mesa Especialista

Incluye el soporte y gestión de todos los incidentes reportados por clientes de su empresa que utilizan servicios presenciales y no presenciales, informados a través de los distintos canales de comunicación, tales como acceso telefónico, sitio web contáctenos, correo electrónico, redes sociales, etc., y que no puedan ser solucionados por las mesas de primer nivel.

Principales objetivos:

- Disponibilizar modelos de atención, procesos, procedimientos y tareas para el tratamiento de todo incidente reportado por el cliente.
- Ejecutar de manera efectiva la solución de los incidentes.
- Mantener una tasa de disminución permanente de la cantidad y tipos de incidentes que afectan a los clientes.
- Ejecutar con cordialidad, empatía y formalidad la atención a los clientes, considerando su opinión, controlándola con auditorías externas e internas.
- Proveer registros sistematizados de incidentes y su impacto, a través de nuestra plataforma bluei.
- Entregar y disponer una herramienta de reportes de acuerdo a la ocurrencia de los eventos, información consistente, integral y oportuna de todo el Servicio: Plataforma bluei.
- Mantener actualizada y disponible, en nuestra plataforma bluei, la documentación de procesos de operación y sus variables.
- Contar con la capacidad instalada de forma eficiente para atender los volúmenes de atención proyectados.
- Coordinar un servicio especializado para atender incidentes reportados a través de redes sociales, si se requiriese, contando con un monitoreo constante y mediciones de impacto.
- Encuestas de satisfacción a clientes atendidos en la Mesa de Ayuda y de monitoreos formales mensuales para medir la calidad de la atención.
- Equipo especializado de personas, para el tratamiento de reportes que requieran una gestión diferenciada (3er Nivel).

INPACT cuenta con recursos y capacidades que incluyen entre otros aspectos:

- Dependencias físicas propias dentro de Santiago de Chile
- Puestos de trabajo.
- Enlaces de voz.
- Enlaces de datos.
- CRM bluei® y capacidad de programación de las Solicitudes Servicios.
- Recursos Humanos especializados y con experiencia en el Servicio.
- Metodología para levantar, documentar y ajustar los procedimientos.
- Capacidad de generar reportes de estadísticas a diario.

**EL SERVICIO DE SOPORTE
PUEDE SER ENTREGADO EN LA
MODALIDAD DE
7 X 24**

Personas Mesa Especialista

bluei

Los Process Solvers de INPACT S.A. son un conjunto de sistemas web que manejan distintos procesos de una organización de manera simple y ordenada, orientada a la satisfacción del cliente y la mejora continua de los procesos internos. Su diseño está basado en 20 años de experiencia sirviendo a clientes para la mejora del proceso y la optimización de tiempos y recursos.

INPACT ofrece sus sistemas bajo la modalidad SaaS, (Software as a Service) y siempre van acompañados a una constante asesoría, soporte y actualizaciones orientadas al negocio del cliente.

INPACT cuenta con un staff de Ingenieros, diseñadores y programadores quienes garantizan un mantenimiento constante y eficiente de sus sistemas y la completa satisfacción de nuevos requerimientos, pudiendo realizar cambios rápidamente.

Los sistemas INPACT abarcan distintas áreas de su empresa, tales como: Administración Organizacional, Comercial, Ventas, Servicio Técnico, Control y Gestión de Procesos, Área Bancaria, Contraloría y Educación, entre otros.

El servicio de soporte puede ser entregado en la modalidad de 7 x 24.



Inpact

José Manuel Infante 85, Providencia

Santiago de Chile

(56) 2 2616 9100

info@inpact.net

www.inpact.net

Unique Bonds