

Publico:

Proceso Call Center

iduo posee un convenio con Call Center a los efectos recepcionar consultas por 0800 y chat web. El Call Center actúa como conmutador o ruteador de las mismas.

Las personas que trabajan como operadores reciben el contacto y si es necesario envían un mensaje a iduo con la descripción que corresponda.

Herramientas para los operadores:

- CRM de iduo, al cual van a poder acceder con un usuario y contraseña.
- Sistema de chat de iduo.

Proceso:

- 1a Al recibir llamada 0800 responde un contestador automatico: “Bienvenido al centro de atención para empresas de iduo. Si usted ya es usuario por favor marque 1. Si aún no lo es, pero está interesado en nuestros servicios marque 2, para otras consultas marque 3 o espere y será atendido por un representante.” Si marca 1: “Por favor ingrese el numero de empresa o unidad de gestión a la cual pertenece”

El llamado llega al operador con la opción elegida en la primera instancia y el numero de empresa si fue ingresado.

- 1b En caso de recibir contacto por chat, o bien si el llamado ingresa sin que el cliente elija opción; el operador debe identificar por su cuenta si se trata de un usuario determinado, si es un interesado nuevo o si corresponde a otras consultas.

- 2a Si se trata de un cliente existente, ingresar el numero de empresa en el CRM de iduo. El sistema otorgará datos sobre ese cliente, en particular los datos mas relevantes son dos nombres: el de su “Asistente Funcional” y de su “Asistente de facturación y cuentas corrientes” . La misión del operador es transmitirle al cliente los datos de contacto de sus asistentes, y convencerlo de que se comunique por alguna de las vías habilitadas (Vías habilitadas para comunicarse con Asistentes: whatsapp al celular personal o mail a su cuenta privada). Si el cliente acepta contactarse por su cuenta con estos terminos la llamada termina, de lo contrario, si el cliente insiste por alguna razón (por ejemplo que su asistente nunca le responde), el operador ingresa un mensaje a iduo, tomando todos los datos de quien ha llamado y le dice: “He ingresado el mensaje al sistema, seguramente se van a contactar a la brevedad. Anote el id de mensaje” .

- 2b Si se trata de un interesado nuevo o bien otras consultas, el operador toma los datos de la persona y nos envía un mensaje. La respuesta será la misma “He ingresado el mensaje al sistema, seguramente se van a contactar a la brevedad. Anote el id de mensaje.”

Si una persona se contacta haciendo referencia a un id de mensaje anterior, el operador podrá buscar en el CRM de iduo, donde figurará la respuesta centralizada que hemos dado a ese requerimiento. Para buscar el mensaje, además del id del mismo, el operador cuenta con un buscador mas genérico por cualquiera de los campos que se ingresan originalmente.

Si el mensaje aún no tiene tratamiento, entonces la persona deberá esperar a que lo atendamos o bien comunicarse por otra vía (Enviar mail a contacto@iduo.com.ar, enviar mensaje desde el formulario de contacto del sitio www.iduo.com.ar/Contacto.html o en ultima instancia Ir personalmente a la oficina de iduo)