

Publico:

Proceso Call Center

iduo posee un convenio con Call Center a los efectos de 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 automático: "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 número 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 número 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 número de empresa en el CRM de iduo. El sistema otorgará datos sobre ese cliente y los datos de sus asistentes (Asistente Funcional, Asistente Administrativo, Asistente Comercial) . La misión del operador es ingresar en el formulario de "Mensaje a iduo" cual es la consulta del cliente, e indicarle cual es el número de ticket generado. Siempre con la mejor predisposición, para otorgar certeza, seguridad y lograr empatía con el interlocutor. En esta primera instancia no otorgar datos de los Asistentes Personalizados, salvo que el cliente los pida.

- 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 número de ticket."

Si una persona se contacta en una segunda instancia, haciendo referencia a un ticket anterior, el operador podrá buscar ese ticket 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 más genérico por cualquiera de los campos que se ingresan originalmente.

Si el mensaje al que el cliente hace referencia aún no tiene tratamiento, el operador puede indicarle al interlocutor que espere un tiempo más y además en ese momento, si fuera un cliente con empresa identificada y se encuentra nervioso, puede decir: "Le doy la opción de comunicarse con alguno de sus asistentes, no tiene los datos de contacto?, se los paso: "Asistente Funcional..." "Asistente Administrativo..." "Asistente Comercial..."

Puede darle también la opción de 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 última instancia ir personalmente a la oficina de iduo).