

## Servicio

Tele-eficiencia ofrece una solución de conferencia unificada: audio – video – WEBconference, a precio fijo con un número ilimitado de reuniones y hasta 25 participantes. Se integra con la mayor parte de las aplicaciones CRM así como con Outlook y Skype. La solución está en español y es personalizable para cada empresa. Puede ser hospedada o instalada en la Intranet del cliente. Una prueba gratis de 30 días es oferta.



### **Problemática**

En muchos casos, las solicitudes de servicio técnico son síntoma de carencia de capacitación a los usuarios o de la calidad de la documentación puesta a su alcance. Además, hay que considerar la familiarización del usuario tanto a nivel visual como auditivo, considerando que la lectura resulta monótona. Por otra parte, sería prohibitivo producir videos explicativos con el fin de optimizar su aprendizaje. No es fácil explicar como amarrarse las agujetas por teléfono sobretodo cuando el interlocutor debe correr antes de empezar a caminar.

### **Solución**

Un equipo de servicio de post-venta realiza demostraciones técnicas en línea con el fin de explicar el origen del problema. Un botón en el sitio WEB conecta al cliente con una sala de reunión en donde un agente le hace una presentación en directo. El agente puede dirigir al cliente, por ejemplo, hacia una página específica de una base de conocimientos que describe las etapas a seguir para completar una operación. Más aún, las preguntas más comunes, las FAQ (Frequently Ask Questions), se encuentran en cápsulas informativas pregrabadas a las que los clientes tienen acceso de forma autónoma, las 24 horas, 7 días por semana.

### **Resultados**

El método audiovisual es sin duda el más poderoso de la comunicación. La televisión y el cine son las pruebas vivientes de ello. El nivel de comprensión y la satisfacción de los clientes es manifiestamente superior, sin considerar la reducción de la presión sobre el departamento de post-venta. Convirtiendo una parte de las solicitudes de asistencia en libre servicio, se reduce el costo por cliente y se dispone de mayores recursos para casos más complejos. Así se puede decir que el soporte se realiza a distancia y con tele-trabajo.

Conferenceware es una marca de comercio de Tele-eficiencia Inc. Las marcas mencionadas son propiedad de su fabricante respectivo. Para más información, visite nuestro sitio WEB  
© Copyright 2006 – Tele-eficiencia Inc. Todos los derechos reservados. Reproducción autorizada con mención de la fuente.