

## eService



Tele-eficiencia ayuda a sus clientes a ganar tiempo, a mejorar su sinergia y a reducir los costos de desplazamiento.

Ofrece servicios de WEBconferencia a precio fijo, bajo la marca Conferenceware, integrados con softwares de CRM así como con Skype. Su interfase es en español y se personalizada para su empresa. También ofrece gratuitamente, un período de prueba de 30 días seguido por un contrato de servicio *trimestral o anual*.

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

### **Introducción**

La calidad del servicio es una condición esencial para garantizar la satisfacción de los clientes, merecer su lealtad y obtener referencias. Ello se refiere tanto a los empleados que a los socios de la red de distribución. El servicio puede ofrecerse en directo a través de un agente del centro de asistencia (Help Desk) ó en libre servicio accesible las 24 horas del día.

### **Preparación**

Sobre su sitio WEB, los visitantes pueden solicitar la asistencia de un agente haciendo clic sobre un botón de «chat» por ejemplo. Es entonces cuando un agente puede invitar al cliente a una demostración privada enviándole por correo electrónico o vía [Skype](#) una invitación de un clic ó simplemente indicándole un ícono de conexión directa a una sala de juntas. La voz se difunde por teléfono o bien con [Skype](#). Como siempre, la personalización de la sala de juntas con su logo y un fondo de pantalla adaptado crean un ambiente agradable. En la ausencia de agentes o fuera del horario de negocios, los clientes pueden consultar, en diferido, cápsulas de ayuda pregrabadas. Además, la lista de videoclips puede mostrarse en la página WEB, en el lobby de la sala de juntas.

### **Desarrollo**

Durante una demostración privada, la principal [funcionalidad](#) que se utiliza de Conferenceware es la de compartir pantalla. Sirve para realizar una demostración de software o compartir documentos. Asimismo, el animador puede enviar archivos, aún una página WEB. Si necesario, otro animador, un especialista técnico por ejemplo, puede unirse a la WEBconferencia. Además, un participante que telecargue el software de Conferenceware en su PC como prueba, podría compartir su propia pantalla con un agente quién entonces podría detectar un error de manipulación. Al final de una sesión, el cliente puede ser invitado a comunicar su grado de satisfacción mediante una sola pregunta.

### **Seguimiento**

La grabación sistemática de las WEBconferencias de servicio y la posibilidad de editar su contenido, para conservar únicamente los segmentos pertinentes, da lugar a la constitución de una base de conocimientos audiovisual. Se trata de la materia prima para un programa de auto formación en [eLearning](#) para sus propios agentes así como para una biblioteca de cápsulas de ayuda contextual, en libre servicio. En fin, gracias a los reportes, el responsable de servicio puede monitorear la satisfacción de la clientela diariamente y movilizar su equipo en una dinámica de mejoramiento continuo.