



DESAFÍO

GESTIÓN DIGITAL DE SOLICITUDES Y RECLAMOS

DESCRIPCIÓN

Buscamos soluciones de administración eficiente de solicitudes y reclamos de clientes, que incluya la gestión end2end de los tickets, independiente de los distintos canales por los que se vaya conectando el cliente; workflow/enrutamiento y asignación automática a las áreas resolutorias correctas con inteligencia artificial, tracking de seguimiento y estado de cara a clientes, feedback automático, entre otras mejoras de experiencia.

CONTEXTO

En Entel buscamos sorprender a nuestros clientes en todas sus interacciones y especialmente en aquellas asociadas a inconvenientes, necesidades y reclamos.

QUÉ BUSCAMOS

Soluciones digitales que permitan el ingreso, visualización, seguimiento de solicitudes y reclamos de clientes y para clientes, que otorgue una vista omnicanal y visibilidad de estado de éstos a clientes, con notificación automática en los avances y cierre. Las soluciones deben considerar integración a CRM, plataformas de notificación, Outsystems, App, Chatbot y web de Entel.

SOLUCIONES PROBADAS (Qué no es)

Chatbots, CRM, Data mining, Motor notificaciones. NO buscamos motores de venta.

CONVOCA:



ORGANIZA:

