

INFOTURNOS



INFO|TURNOS

En momentos de Crisis los principales afectados dentro de las organizaciones son los colaboradores, el servicio, los negocios y los Clientes. Este contenido está destinado a entregar a los líderes empresariales una perspectiva diferente, encaminando la crisis como una oportunidad para dar aún más valor a los procesos de atención con sus Clientes.

En este documento, ofrecemos algunas de nuestras últimas ideas, comenzando con cinco beneficios claves que pueden ser factores de cambio en la forma como podemos atender a nuestros Clientes de una manera diferente que determinarán en gran medida una nueva forma de atención.

Porque la experiencia de su cliente es importante, así como, acceder de manera más rápida y organizada a sus productos y servicios.

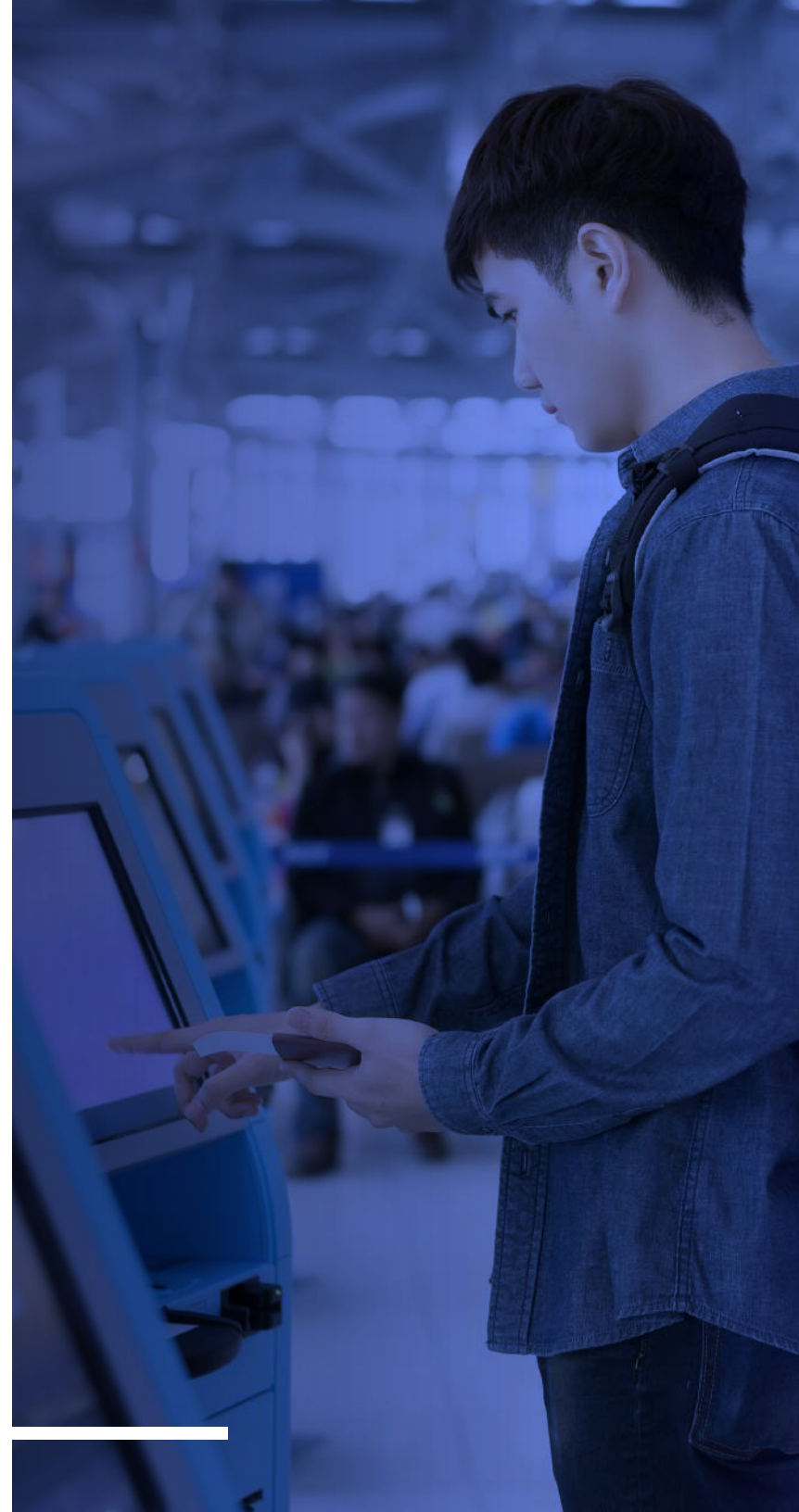
INFO|TURNOS: Es una solución que optimiza y gestiona la atención de público de manera física o virtual, donde su objetivo es mejorar la experiencia de cliente.

Permite la óptima atención, mediante la información de la trazabilidad de los flujos que deben recorrer los clientes de manera física o virtual y ser visualizados por los administradores de parte del cliente en línea, de manera rápida y segura.

Con INFO|TURNOS, podrá administrar, gestionar y controlar el proceso de atención al público en oficinas, hospitales, EPS, bancos y en general, en cualquier centro o entidad de atención al público.

Stefanini Group, empresa con amplia experiencia en el área, a través de consultorías ofrece soluciones para la mejora de los procesos de atención, donde el cliente viva una experiencia única.

Cocreamos con nuestros clientes desde su necesidad, como ellos quieren y esperan, que sea la atención de sus servicios, y así con nuestra experiencia, vamos a desarrollar el producto que más se ajuste a sus requerimientos.





Hemos logrado grandes implementaciones, tal es el caso de Protección - Fondo de Pensiones y Cesantías en Colombia, con la Alcaldía Mayor de Bogotá Colombia donde desarrollamos un sistema de atención de turnos a la medida, siendo uno de los sistemas más grandes en la región LATAM, y el más grande en Colombia, logrando la atención de hasta 2 millones de turnos en un mes. Otro caso importante desarrollado por Stefani Group, es el del Fondo Nacional del Ahorro de Colombia, donde implementamos la cartelería digital y el sistema de turnos a nivel nacional, en más de 40 oficinas, llegando a zonas remotas.

Actualmente, algunos de nuestros clientes son: BANCO AV. VILLAS, con 71 sucursales y un promedio de 5000 turnos diarios, la FUNDACIÓN CARDIO INFANTIL con 3000 turnos diarios en promedio. De igual forma con 3.500 turnos promedio al día encontramos a PORVENIR con atención en 52 sucursales, entre otros clientes.

IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN

Para la implementación de soluciones relacionadas con mejorar la experiencia del cliente, se inicia con la conformación de equipos multidisciplinarios, de canales de atención, servicio al cliente y comercial.

PRINCIPALES BENEFICIOS

Dentro de los principales beneficios planteados al utilizar INFO|TURNOS, tenemos:

- Atención Virtual (por video, chat o llamada, integración a Speech Analytics).
- Programación del turno parametrizables.
- Generación de turno desde su App o página Web.
- Mejora los tiempos de espera Solución inclusiva (personas discapacitadas en la solicitud del turno y llamado por voz).
- Gestión de reportes y estadísticas Facilidad de integración a sus sistemas de información.
- Optimización total de los recursos.
- Aumento de la productividad.



Adicionalmente podrá contar con otros beneficios, que garantizarán mejora la productividad de su negocio y la satisfacción de sus clientes:

- Georreferenciación de las oficinas de atención física.
- Trazabilidad de la atención, que permite contar con datos disponibles para reportes, analítica e integración a herramientas de IA, con el objetivo de toma de decisiones.
- Tableros de control para monitorear todas las oficinas, cada una de ellas y sus asesores, en tiempo real.
- Entrega de información efectiva en salas de espera por intermedio de Digital Signage.
- Evitar desplazamientos a las sucursales cuando la atención es virtual.
- Interfaz de usuario intuitiva.
- Reglas de negocio parametrizables.
- Mensajes y alertas para administradores y usuarios finales.
- Cubrimiento Nacional.
- Trabajo fuera de línea.

Es importante destacar, que toda organización, pública o privada que para ofrecer su servicio de atención al cliente amerite una fila, tiempos de espera, atención en ventanilla, entre otras condiciones, es una empresa que requiere de una solución de gestión como INFO|TURNOS

Sin duda alguna, la respuesta que hemos recibido de nuestros clientes y sus usuarios ha sido satisfactoria, ya que se ha logrado mejorar la experiencia de cliente y optimizar la atención de filas

En Stefanini Group buscamos la optimización, no solo del tiempo del usuario de los servicios para alcanzar su satisfacción y experiencia única, también logramos con la data registrada, optimizar los procesos del cliente para garantizar la calidad y rentabilidad de estos.

