

NUESTRO **EQUIPO**
NUESTRAS **SOLUCIONES**
TU **CRECIMIENTO** ● ● ●



NUESTRAS SOLUCIONES

Diseñamos, implementamos y mejoramos sus servicios de: Atención al cliente, soporte técnico, programas de lealtad - CRM, encuestas y cobranza.

Administramos la relación con sus clientes y usuarios, a través de soluciones multicanal: Teléfono, correo electrónico, video-llamada, redes sociales, chat, mensajes de texto (sms) y voz.

LO HACEMOS POR TI

Cada cliente es único. Por eso adaptamos nuestros procesos de reclutamiento y selección, capacitación, operación y aseguramiento de calidad, a las necesidades específicas de su campaña.



ATENCIÓN AL CLIENTE

Adquirir nuevos clientes tiene un costo elevado. Por eso esta solución se enfoca en fortalecer la relación entre su empresa y sus clientes, mediante la resolución de dudas e incidentes desde el primer contacto.

“Contactus nos ayudó a incrementar del **77% al 92%** el nivel de satisfacción de nuestros clientes”.

Empresa líder en telefonía móvil



SOPORTE TÉCNICO

Con la ayuda de nuestra herramienta “Service Desk” (mesa de ayuda), implementamos soluciones de soporte técnico nivel 1 y 2. Esta solución funciona como el único punto de contacto para todas las peticiones de sus clientes y asigna un folio único a cada solicitud, lo que le brinda una trazabilidad y conocimiento preciso de cada caso.

“Mediante la reingeniería que realizaron en mi campaña y la implementación de la herramienta “Service Desk”, Contactus incrementó del **67% al 100%** la atención de las solicitudes recibidas”.

Empresa líder en telefonía móvil



PROGRAMAS DE LEALTAD CRM

A través de esta solución redefinimos la relación con sus clientes. Implementamos reglas de contactación y seguimiento que le permitirán mantener unificados y actualizados todos los datos de sus clientes, incluyendo datos históricos, preferencias, usos, información demográfica y de contacto; todo ello en un mismo sitio. Gracias a este conocimiento más amplio y actualizado, usted podrá segmentar su mercado e implementar estrategias más precisas de cross-selling y up-selling.



APLICACIÓN DE ENCUESTAS

Para satisfacer las expectativas de sus clientes, es necesario conocerlos. Nuestra solución de aplicación de encuestas le provee a su empresa la información necesaria para conocer las necesidades y hábitos de compra de sus clientes, permitiéndole mejorar su estrategia de venta, su mensaje y contribuir al desarrollo de productos y servicios.

“Gracias a Contactus, logramos conocer el nivel de satisfacción de nuestros clientes nuevos respecto a los procesos de venta, instalación y servicio. Además de las **11,000** encuestas mensuales que aplicaban, me ayudaron a realizar la depuración de la base de datos”.

Empresa líder en televisión por cable, internet y telefonía fija y móvil

COBRANZA

Debido a nuestra experiencia en el ramo, hemos implementado procesos de marcación y seguimiento, estableciendo comunicación con sus clientes en el tiempo preciso para motivarlos y lograr convertir el pasivo en activo.

“Por medio del envío de mensajes de voz, texto y llamadas telefónicas, Contactus logró reducir el **67%** de mi cartera vencida de clientes”.

Empresa líder en servicios funerarios



Contactus Contact Center

Av. del Jagüey No.1220
San Bernardino Tlaxcalancingo.
San Andrés Cholula,
Puebla. C.P. 72820
Tel: +52 (222) 303 7026
01 800 335 3483
ventas@contactus.com.mx

¿Necesita una solución de Contact Center?

CONTACTUS le ofrece soluciones personalizadas de acuerdo a las necesidades de su empresa. Nuestro grupo de expertos está listo para crear, implementar y mejorar sus campañas de atención a clientes.

contactus.com.mx