

2. CONTACT CENTER MULTILINGÜE

Logikaline ofrece plataformas multilingües de atención telefónica. Dichas plataformas son principalmente de atención telefónica; pero, también posibilitan una atención inmediata a través de otros canales, tales como el e-mail, la web, el chat, los sms... Y ello de acuerdo a la nueva ley que próximamente entrará en vigor, la cual obligará a muchas empresas a contar con un servicio de este tipo las 24 horas.

Logikaline dispone de personal formado para atender las consultas realizadas por los clientes o los ciudadanos, a través de diferentes canales y con una buena calidad oral y escrita. Se organizan plataformas multilingües de 24 horas para dar cobertura en el mayor número de idiomas posible: inglés, francés, alemán, español, euskera, catalán, portugués... ofreciendo una total garantía a aquellas empresas e instituciones que quieran externalizar este servicio.

VENTAJAS:

- Abrir vías independientes para consultas, reclamaciones y sugerencias de clientes y ciudadanos, en los idiomas que se requieran.
- Poder externalizar el servicio para una campaña puntual.
- Contar con atención telefónica en los horarios y días en los que no se dispone de personal (fines de semana, noches, vacaciones...).

RESULTADOS:

- Reducción de costes en RRHH
- Unificación de criterios protocolarios.
- Mejoría de la percepción de la atención telefónica por parte de sus clientes.
- Optimización de recursos materiales, técnicos y humanos.

CASO PRÁCTICO:

Cliente: Multinacional del sector de los elevadores.

Demanda: Cubrir la atención telefónica de clientes que demandan asistencia técnica, así como la atención de llamadas de emergencia.

Planteamiento: Establecer una plataforma multilingüe 24 x 7x 365 en las propias instalaciones de la multinacional.