

2. CONTACT CENTER ELEANITZA

Logikaline-n arretarako plataforma eleaniztunak dauzkagu. Plataforma horiek arreta telefono bidez emateko dira, batik bat; baina, arreta berehala emateko, beste bide batzuk ere erabiltzen ditugu, hala nola, posta elektronikoa, interneta, txat-ak, SMSak... Eta hori laster indarrean jarriko duten lege berriaren arabera; lege horrek, gainera, enpresa asko behartuko ditu era horretako zerbitzuak gau eta egun ematera.

Logikaline-ko langileak prestatuta daude bezeroen edo herritarren kontsultei behar bezala erantzuteko, ahoz nahiz idatziz, hainbat kanalen bitartez. Gau eta eguneko plataforma eleaniztunak antolatzen ditugu, arreta ahalik eta hizkuntza gehienetan emateko: ingelesa, frantsesa, alemana, espainiera, euskara, katalana, portugesa... Hala, garantia osoa eskaintzen diegu arreta zerbitzua kanpora atera nahi duten enpresei eta erakundeiei.

ABANTAILAK:

- Bezero eta herritarrek kontsultak, erreklamazioak eta iradokizunak egiteko bide independenteak jartzea, behar diren hizkuntzetan.
- Zerbitzua kanpotik ematea, kanpaina jakin batzuetan.
- Langilerik ez dagoen ordu eta egunetan (asteburuetan, gauez, oporraldietan, e.a.) telefono bidezko arreta eman ahal izatea.

KASU PRAKTIKO BAT:

Bezeroa: igogailuen sektoreko multinazional bat.

Eskaera: laguntza tekniko behar duten bezeroei telefono bidezko arreta ematea eta larrialdietako deiei erantzutea.

Planteamendua: multinazionalaren instalazioetan bertan plataforma eleaniztun bat jartzea (24 x 7 x 365).

EMAITZAK:

- Giza baliabideetako gastuak gutxitzea.
- Protokolo irizpideak bateratzea.
- Bezeroek arreta telefonikoaz duten iritzia hobetzea.
- Baliabide material eta teknikoak eta giza baliabideak optimizatzea.

