

Transformación digital y soluciones tecnológicas para el crecimiento del negocio

¿Quiénes somos?

PHLOX Networks™ es el compañero perfecto en su transformación digital. Proveemos las herramientas tecnológicas que su empresa necesita para potenciar sus operaciones, transformando los datos en conocimiento y estrategia de negocio.



Nuestras soluciones se centran en necesidades clave hacia la nueva era de los negocios

Comunicaciones



Maximizando la interacción en diferentes canales para potenciar la satisfacción del cliente y la productividad del negocio.

Inteligencia de negocio



Transformamos datos en oportunidades tangibles de negocio.

- Encuestas digitales
- Customer Journey | UX Design
- Consultoría

Transformación digital



Desarrollamos ideas en soluciones tecnológicas para conectar eficientemente con el cliente, desarrollando software y apps a la medida



Comunicaciones: Maximizando la interacción en diferentes canales para potenciar la satisfacción del cliente

Llegue a sus clientes donde sea que se encuentren

Comunicaciones efectivas

Nuestros servicios de comunicaciones pueden brindarse tanto en modalidad Cloud, en nuestra propia nube, o en servidores del cliente. Esta flexibilidad nos permite dar de alta o migrar servicios rápidamente.

- Centrales telefónicas
- Preatendidos e IVRs
- Discadores Predictivos
- Sistemas de Encuestas Automatizadas
- Infraestructura para Centros de Contacto



PhloxMe - Omnicanalidad

Unificación de canales para optimizar la comunicación con clientes e integrarlos con los sistemas internos de la compañía.

- Incrementa la productividad de los agentes
- Plataforma escalable y modular



Phlox brinda una propuesta de valor que busca revolucionar la interacción con el cliente

CENTRADO EN EL CLIENTE

Phlox puede integrarse con CRM, permitiendo la consistencia del contacto con el cliente en toda la gestión, potenciando sus niveles de satisfacción

COSTO EFECTIVO

Reducción del costo por contacto, centralización de datos y canales en un solo espacio de trabajo

MAYOR PRODUCTIVIDAD

La productividad de los agentes se incrementa al manejar múltiples conversaciones y canales simplificando su operatoria en un solo dashboard interactivo

Phlox representa una ventaja competitiva para la gestión de la experiencia del cliente

- Perfiles de usuarios con seguridad y encriptación
- Data integrada y centralizada.
- Capacidades analíticas de BBDD & Inteligencia Artificial
- Gestión de campañas
- Dashboard unificado
- Grabación de llamadas y almacenamiento de mensajes
- Notificaciones “Push”
- Plataforma digital 100% Customizable





Inteligencia de negocio: Transformando datos en oportunidades de crecimiento

Ecosistema digital para encuestas y resultados en tiempo real

Estructura tecnológica que permite maximizar la experiencia de cada usuario y participante.

- Encuesta digital.
- Dashboard digital customizable.
- Sistema de alertas.



Métricas en encuesta digital

- Evaluación general
- Agrado general
- Intención de compra
- Gustos & Disgustos
- Frecuencia compra futura
- Evaluación organolépticos / atributos sensoriales
- Recomendación
- Ecuación de Valor
- Net Promoter Score

Los KPIs son 100%
customizables





Transformación Digital: Desarrollamos ideas en soluciones tecnológicas e innovadoras

Tecnología, diseño e innovación con sensibilidad de negocio

Phlox Networks™ posee un equipo propio de desarrolladores de software, lo que nos permite brindar soluciones innovadoras a medida para nuestros clientes, crear aplicaciones móviles, integrar con estructuras existentes, plataformas legacy, entre otras.

Nuestra flexibilidad nos da la libertad y la fortaleza para crear soluciones sin depender de licencias caras o implementaciones pesadas.

El equipo Phlox Networks™ habla todos los lenguajes de programación, como Java, HTML5, PHP, SQL, C, Python, entre otros.





BUILDING A STORYBRAND

Confidant PLANNER / HARDCOVER

Casos de Éxito

Business Case Latam



Entendiendo el negocio

Karcher Sudamérica no contaba con un programa de Voz del Cliente (VoC) en su servicio de Postventa que le permitiese conocer motivos de satisfacción ó insatisfacción entre sus clientes y así poder generar un ciclo de mejora continua.



Implementación

Es por ello que eligen a Phlox Networks™ como partner estratégico, para definir la estrategia correcta de implementación del programa VoC.

Se implementa el programa de VoC con NPS como KPI principal y CATI como la solución para el gatilleo de encuestas.



Accionabilidad

Gracias a la VoC levantada se pudo implementar un sistema de diagnóstico previo para que los clientes sepan de antemano el tiempo de reparación.

El NPS de Karcher Sudamérica pasó de (-)10 a (+) 45.

Business Case Latam



Journey de Activación

Mercado Pago necesitaba impulsar el Journey de Activación de los nuevos usuarios de la plataforma de cobros. La acción estaba destinada aquellas nuevas cuentas que, a pesar de haber recibido las comunicaciones por parte de MP, aún no habían realizado su primera venta con algunas de las opciones de cobro de Mercado Pago.



Implementación

El equipo de Phlox Networks define un plan de acción con continuidad, a través del Assessment de cada usuario, relevando información básica sobre su negocio, canales de venta, presencia en redes sociales, como así también profundizando en los motivos de la falta de operaciones y brindar el apoyo a las dudas y necesidades para concretar sus primeras ventas.



Outcome

Se define una población testigo que queda sin relevar. Al cabo del período de testeó piloto, se determina que en la población alcanzada por el estímulo del Journey de Activación **la primera venta se impulsó en un 55% más de los usuarios en comparación con la población testigo.**

Nuestros clientes





www.phloxnetworks.com

AR: +54 11 5199 4666 - BR: +55 11 4118 6325 - CL: +56 2 3210 9594
MX: +52 55 4170 8217 - PE: +51 1 641 9186 - US: +1 305 507 4700