

VIDEO ATENCIÓN WEB

Video Atención Web (VAW), software diseñado para ofrecer canales de atención ágiles y eficientes para el Servicio al Cliente, Es una herramienta que trae beneficios que se verán reflejados en materia de efectividad de trámites, consulta y atención de los usuarios, facilitando y simplificando los procesos de atención de las empresas o entidades.

Su empresa nunca perderá la oportunidad de atender un cliente con nuestro servicio, adicional el usuario podrán solicitar su cita para Video Atención a través de nuestro servicio integrado de Agendamiento Virtual, esto sí, los asesores en ese momento se encuentran ocupados o fuera de su horario de atención

VAW es un servicio Web, que da flexibilidad y adaptabilidad a todas las Entidades en sus áreas de atención al usuario y servicio al cliente, permitiendo a los usuarios interactuar con nuestro sistema desde cualquier dispositivo, sin importar su ubicación y atención personalizada en tiempo real.

Características

- Agendamiento virtual o presencial
- Escogencia por sede o por tramite
- Tiempo de espera en línea o posibilidad de agendar fecha y hora.
- Atención personalizada
- Posibilidad de Escanear, Imprimir documentación
- Compartir archivos en tiempo real con el asesor en línea



Botón WEB *a un Clic*

La característica principal de nuestro sistema es la facilidad de Integración en los portales web de las Entidades, siendo la opción más viable al momento de añadir un nuevo servicio o modalidad de atención.

El usuario ingresa el servicio WEB integrado a su página, registrando sus datos y eligiendo su trámite, con esto el asesor puede adelantar la búsqueda de información relevante al servicio y disminuir el tiempo de atención, al finalizar el usuario puede calificar el servicio gracias al módulo de encuesta de satisfacción.

Reportes del Sistema

VAW permite la creación de reportes, brindando la posibilidad de obtener un análisis crítico y auto reflexivo sobre la atención y la satisfacción del usuario final.

Características

- Reporte de turnos Atendidos.
- Turnos Cancelados y Transferidos
- -Reporte de tiempo de atención y espera.
- Estadísticas de atención por Asesor, Sede y Servicio.
- Top de Servicios
- Top de horarios de atención
- Reporte de atención por Asesor



Beneficios

Atención rápida y en línea, Autogestión de solicitudes Mitigando el contacto entre asesores y clientes. Generando una mayor capacidad de atención.

Características Especiales

Aplicación en línea que permite un Dash Board de administración para:

- La Tipificación de servicios.
- Creación de horarios.
- Asignación de asesores
- Creación de encuestas
- Consulta de Reportes.