



CASO DE ÉXITO

Súper de Alimentos S.A.

MEJORANDO LOS INDICES DE SERVICIO AL CLIENTE



global
technologies

a business with soul



Súper de Alimentos S. MEJORANDO LOS INDICES DE SERVICIO AL CLIENTE

Reto

La empresa requería una plataforma de comunicaciones que reemplazara su anterior sistema propietario, el cual era costoso de mantener y de actualizar, además de no integrarse con sus bases de datos para dar información a sus clientes

Solución

Se implementó una plataforma que reutilizó el cableado existente en sus sedes, así como sus plataformas de red, que integra las 3 sedes del cliente, una de ellas en una ciudad distante.

Aló Global Technologies también desarrolló un IVR transaccional, que pregunta al cliente su número de identificación, para consultar en tiempo real las bases de datos de la empresa e informar sobre su estado de cuenta, entre otros datos

Resultados

La empresa mejoró la atención a sus clientes de forma inmediata con la implementación del IVR.

Adicionalmente, redujo el costo de soporte de la plataforma de telefonía en cerca de 50% y el costo de implementación fue menor al costo que habría incurrido en actualizar su plataforma anterior

DATOS GENERALES

SECTOR: Industria
alimenticia

**SOLUCION DEL
PORTAFOLIO:**
Comunicaciones
Unificadas IPPBX

Acerca de Super de Alimentos S.A.

Empresa Colombiana líder en el mercado de golosinas, productora y exportadora de un amplio portafolio de dulces. Empresa con más de 60 años en el mercado y con 1.200 empleados.