

9. SERVICIO TELEFÓNICO DE ASISTENCIA TÉCNICA (S.A.T)

El servicio de asistencia técnica de primer nivel o Help Desk es una herramienta de comunicación muy útil y práctica entre el cliente y la empresa proveedora del producto o servicio.

Consiste en ofrecer un canal de ayuda para los usuarios del servicio o producto, a través de medios telefónicos y/o informáticos (e-mail, chat, Web...), para la resolución de consultas o problemas técnicos, mediante protocolos previamente definidos y gestionados por personal experimentado en la comunicación y formado de forma específica para tal función.

Resulta, además, un filtro ideal para discriminar los casos que requieren de una atención técnica especializada, de aquellos casos que realmente no la necesitan.

VENTAJAS:

- Optimización de los propios recursos técnicos y humanos.
- Evitar intervenciones técnicas costosas por casos banales.
- Satisfacción del cliente al recibir una respuesta ágil y práctica.

RESULTADOS:

- Agilizar la resolución de incidencias de forma práctica y rápida.
- Liberar de carga de trabajo a los equipos técnicos especializados, optimizando así los propios recursos.
- Satisfacción del cliente al ser atendido en horarios ampliados.

CASO PRÁCTICO:

Cliente: Fabricante de maquinaria agrícola.

Demanda: Necesidad de ofrecer un servicio de asistencia técnica telefónica, para la resolución de problemas básicos y transferencia de problemas técnicos más complejos a sus equipos técnicos.

Planteamiento: Establecer una plataforma de recepción de llamadas en nuestro Call Center de Abaltzisketa, dando cobertura telefónica en un horario específico.

