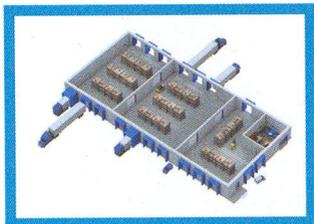


Logística

Profesional.com

ASSA ABLOY Entrance Systems

Un único proveedor para todas las necesidades de automatización de accesos del sector logístico



Llega la transformación digital a la logística de la alimentación

Puertas seccionales • Puertas rápidas
Equipamiento para muelles de carga
Puertas peatonales • Servicio

Más información:

91 660 10 70

www.assaabloyentrance.es

ASSA ABLOY

Entrevista a Oscar López
Torralba, marketing manager
de Integra2

CeMAT 2018

Ester Mateu, directora de Procesos en NACEX

“Hemos atendido un total de 42.602 chats, con un porcentaje de satisfacción del 90,6%”

Las nuevas tecnologías y el tipo de consumidor actual, han propiciado en las empresas la necesidad de adaptar su oferta de servicios. NACEX ha aprovechado la renovación de su web (www.nacex.es) para lanzar un nuevo canal comunicación, afirma Ester Mateu, directora de Procesos en NACEX.

¿Qué hace de NACEX un referente en calidad y servicio dentro del sector de la mensajería urgente?

En NACEX tenemos un gran compromiso con el cliente y, desde nuestros inicios, nuestra estrategia se basa en ofrecer la mayor calidad con nuestros servicios. Precisamente es este compromiso, lo que nos ha permitido posicionarnos como un referente y liderar la oferta en nuestro sector. La compañía dispone de un Sistema de Gestión de Calidad robusto, que alcanza a toda la estructura de la empresa y cuyo propósito es velar por la mejora continua en los procesos, operaciones y servicios que ofrecemos a nuestros clientes. Desde 1998, NACEX dispone del certificado de calidad ISO 9001. Además, como muestra de su compromiso y respeto hacia el medio ambiente, disponemos de la certificación ISO 14001, junto a la certificación GDP (Good Distribution Practices, que garantiza que el sistema de calidad se ajusta a las directrices de la Comisión Europea en materia de distribución de medicamentos), así como la certificación OHSAS 18001, por nuestra gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Anualmente miden el grado de satisfacción de los clientes con la marca, ¿cómo consiguen mantener el índice de satisfacción en porcentajes tan favorables?

Continuamente evaluamos la satisfacción de nuestros clientes con el fin de identificar aspectos susceptibles de mejora. Disponemos de varios canales de contacto destinados a que los clientes expresen cualquier aspecto relacionado con la marca que nos quieran trasladar. De forma anual, lanzamos un cuestionario de satisfacción específico a través de nuestra web para medir el progreso de la marca y detectar las preferencias de los clientes a la hora de contratar los servicios de la compañía. Año tras año, con un porcentaje medio de satisfacción del 98,2%, el estudio sitúa la calidad y fiabilidad de NACEX como los principales motivos de los clientes para contratar los servicios de la compañía. Tenemos muy presente la necesidad de adaptar nuestra oferta a medida que evolucionan los requerimientos de los clientes, de este modo nos adaptamos a sus necesidades y seguimos cumpliendo con sus expectativas.

Recientemente han puesto en marcha un nuevo canal de atención al cliente con la activación de un web chat en su web www.nacex.es, ¿qué ventajas presenta este nuevo canal de comunicación?

Las nuevas tecnologías y el tipo de consumidor actual, han propiciado en las empresas la necesidad de adaptar su oferta de servicios. Nosotros identificamos esa necesidad y aprovechamos la

¿DE QUÉ OTROS CANALES DE COMUNICACIÓN PARA ATENDER A LOS CLIENTES DISPONEN EN NACEX?

El éxito de una empresa se basa principalmente en el tipo de atención que presta a sus clientes. Ofrecer una atención al cliente “de calidad” es una de nuestras máximas prioridades, por eso además del web chat disponemos de diversos canales para facilitar las consultas, desde los canales habituales como es un teléfono gratuito de atención al cliente (**900100000**) y una cuenta de correo electrónico de consultas (**atencion.cliente@nacex.es**), a un perfil de Twitter específico para la atención a clientes (**@NACEXclientes**). En 2017, se han atendido por estos medios un total de 115.361 llamadas, 26.366 mails, y 1.527 gestiones vía Twitter.



renovación
para lanza
buena aco
NACEX of
clientes co
cias. Para
fuertes es
sus consul
que guard
rar respue
en sí ya es
te en mon
puede ser
es la flexibil
zar consul
Smartpho
presente y
trazabilidad
posibilidad
copia de la
el chat. Es
reducir las
oficinas, y
genes hor
permanec
a los clien
márgenes



renovación de la web de Nacex (www.nacex.es) para lanzar este nuevo canal, que ha tenido muy buena acogida entre los usuarios. El web chat de NACEX ofrece varias ventajas, tanto a nuestros clientes como a nuestra propia red de franquicias. Para nuestros clientes, uno de los puntos fuertes es la inmediatez con la que se atienden sus consultas. Este nuevo canal permite no tener que guardar espera en la línea telefónica o esperar respuesta a un mail, por tanto la ventaja que en sí ya es positiva, se convierte en determinante en momentos de aumento de volumen, como puede ser la campaña de navidad. Otra ventaja es la flexibilidad, ya que el entorno permite realizar consultas desde cualquier dispositivo (PC, Smartphone, Tablet). Además, la seguridad está presente ya que disponemos de un registro y trazabilidad de todas las gestiones realizadas, con posibilidad de que el cliente se descargue una copia de la conversación mantenida al finalizar el chat. Este nuevo canal nos ayuda también a reducir las consultas telefónicas en franquicias y oficinas, y da soporte a la red NACEX en márgenes horarios en los que algunas franquicias permanecen cerradas, permitiéndonos ofrecer a los clientes una atención integrada en amplios márgenes horarios (de lunes a sábado).

¿Qué valoración hace del nuevo web chat NACEX?

Muy positiva, tanto en grado de aceptación por parte de los clientes, como en número de consultas resueltas por este medio. Desde su puesta en marcha, el 6 de noviembre de 2017, hemos atendido un total de 42.602 chats, con un porcentaje de satisfacción medio del 90,6 %.

Somos una de las pocas empresas de mensajería que dispone de un canal de atención al cliente vía chat atendido por personal experto y dedicado, frente a otras opciones como son los chatbots. Desde el inicio del proyecto tuvimos claro que la calidad de servicio que ofrece NACEX se debía ver reflejada también en el trato humano y la atención ofrecida desde este nuevo canal. Por el tipo de consultas y gestiones que atienden nuestros agentes, era necesario crear un grupo de atención para solucionar de principio a fin la consulta, evitando limitarnos a respuestas automatizadas. La gran ventaja que tenemos es disponer del *expertise* de nuestro personal en la atención a clientes y en conocimiento de la marca. Además de la gran aceptación por parte de los clientes, el impacto directo de este nuevo canal de comunicación se traduce en una reducción del volumen de llamadas del 9,23%. Este hecho nos está permitiendo enfocar nuestros recursos a la innovación y mejora de nuestro servicio. ▾



¡Ingeniosamente eficiente! Con TimoCom, la mayor plataforma de transportes de Europa.

- Encuentre al proveedor de servicios ideal de entre las más de 40.000 empresas verificadas de toda Europa
- Envíe solicitudes de transporte digitales con toda facilidad a múltiples proveedores a la vez
- Adjudique y gestione sus órdenes de carga de manera centralizada en una sola plataforma
- Compruebe en todo momento la ubicación de su carga.

¡Ahora hasta 4 semanas de prueba gratuita!

www.timocom.es