

CASO DE ÉXITO:

CajaDePagos.com



► ENTREVISTA A GUSTAVO FRENCHÉLI
FUNDADOR DE CAJADEPAGOS.COM

¿QUIÉN ES EL CLIENTE? ¿A QUÉ SE DEDICA?

CajaDePagos.com inició sus actividades en el año 2001 a partir de las necesidades de recaudación y gestión de cobros dadas por las condiciones de mercado del momento. Es hoy una empresa líder en **GESTIÓN DE PAGOS Y COBRANZAS**, impulsando en el ámbito corporativo un efectivo sistema de recolección de pagos, con altos estándares de calidad y eficiencia; como también en proveer las herramientas para establecer el vínculo fluido de comunicación entre ambos extremos de la cadena de pagos. La **confiabilidad y seguridad** de la información está garantizada a través de nuestra experiencia y bajo el respaldo de la trayectoria de un equipo emprendedor con gran experiencia en el cuidado y la seguridad de la información.

01 ¿Cuáles eran los problemas que presentaban antes de IPLAN?

Una de las problemáticas que enfrentábamos era la atención de diferentes unidades de negocios mediante un mismo equipo de atención.

02 ¿Qué solución le brindó IPLAN?

LA SOLUCIÓN BRINDADA FUE LA DE PODER CONTAR CON MÚLTIPLES SERVICIOS DE PRE-ATENCIÓN/IVR/AUTO ATTENDANT.

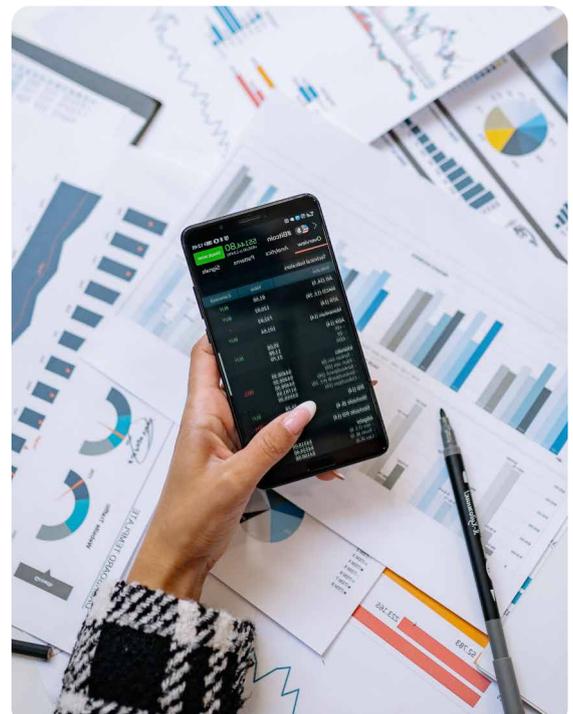
En cada uno de ellos pudimos subir un audio personalizado, grabado y editado por un locutor profesional, dándole el carácter independiente de atención a cada unidad de negocios. A su vez, todos estos Pre-Atendidos derivan a un mismo "Hunt Group" o Grupo de trabajo, donde nuestros profesionales de atención reciben los llamados y pueden dar curso a las consultas o necesidades que nos llegan.

03 ¿Cuáles son los resultados que obtuvieron?

Los resultados fueron tales que optimizamos la atención al cliente pudiendo concentrar la gestión telefónica en un "embudo" donde las funciones de rotación de llamadas, de desvíos y de administración de colas nos permitieron volver aprovechar al máximo nuestro personal.

04 ¿Consideran que IPLAN puede brindarle otras soluciones a la compañía?

Valoramos también las soluciones de conectividad que nos provee Iplan así como las soluciones de DataCenter y servicios de Nube. Estas últimas aún no las hemos contratado pero siempre las tenemos presentes en nuestro radar.



“

NOS PERMITIERON VOLVER APROVECHAR AL MÁXIMO NUESTRO PERSONAL.”