

Movistar Empresas digitalizó en 80% la atención de las transacciones de sus clientes en el último año

Caracas, 21 de septiembre de 2022. Movistar Empresas ofrece a sus clientes corporativos el portal digital Atención Empresarial Movistar, una plataforma intuitiva de autogestión que ofrece un servicio de atención las veinticuatro horas del día y los siete días de la semana, brindando un acompañamiento transversal y completo a sus productos de conectividad de datos e internet dedicado.

Esta iniciativa de digitalización consistió en diseñar un portal único que integra la atención técnica, poniendo a disposición de los clientes del segmento el control completo de sus servicios y la posibilidad de autogestionar 80% de los requerimientos técnicos de su cartera de productos.

Con esta plataforma, la empresa de telecomunicaciones logró optimizar los procesos de atención y el tiempo de respuesta para la resolución de los requerimientos técnicos de sus clientes corporativos, así lo asegura el director de Movistar Empresas en Venezuela, Carlos Sanoja. “En el último año, 99% de las solicitudes de atención técnica se están gestionando a través del portal digital de autogestión. Gracias a esta nueva plataforma disminuimos 45% los tiempos de respuesta, lo que redundo en mayor eficiencia y satisfacción de los clientes”.

El portal Atención Empresarial Movistar es una interfaz personalizada en la que se pueden autogestionar requerimientos técnicos relacionados con, por ejemplo, servicio de datos corporativos, Internet Dedicado, Internet Mejor Esfuerzo, telefonía empresarial, M2M (machine to machine) para empresas, localización y puntos de venta.

Además, la sección de atención técnica le permite al cliente consultar los informes de gestión operativa, los históricos de incidencias e información básica de los productos contratados; así como también solicitar cambios en los servicios no facturables, reportar averías y hacer seguimiento de sus requerimientos técnicos. También, cuenta con un chat directo el cual permite al usuario contactar con el especialista encargado de llevar el requerimiento, quien atenderá sus dudas y consultas.

En la actualidad, la compañía brinda servicio a más de 90 mil clientes corporativos en Venezuela, entre corporaciones, empresas y pymes. Para más información sobre el catálogo de soluciones que ofrece Movistar Empresas, los interesados pueden ingresar en el portal web de Movistar www.movistar.com.ve, en la sección Empresas.

Con este tipo de acciones que apalancan la digitalización, Movistar Empresas busca simplificar los procesos de atención e impulsar el uso de los canales no asistidos y consolidarse como el aliado tecnológico del sector productivo del país.

Acerca de Telefónica Venezuela

En Telefónica Venezuela apostamos por el desarrollo del país y una relación de confianza y transparencia con los clientes. Nuestros esfuerzos están concentrados en mantener las operaciones y garantizar un servicio de calidad, para ofrecer la mejor experiencia digital a través de la tecnología. Somos líderes en el mercado de teléfonos inteligentes. Gestionamos más de 9 millones de accesos, distribuidos en Telefonía Móvil, Fija, Internet Móvil y Televisión Satelital. Por nuestras redes circula más de 60% del tráfico de Internet móvil del territorio nacional.

Impulsamos iniciativas que permiten la innovación social y la inclusión digital responsable, a través de programas de crecimiento y formación a las comunidades.

Acerca de Telefónica

Telefónica es una compañía sensible a los nuevos retos que exige la sociedad actual. Desde su consolidada posición en este sector, ofrecemos los medios para facilitar la comunicación entre las personas, proporcionándoles la tecnología más segura y de vanguardia, para que vivan mejor y consigan lo que se propongan.

Con un promedio de 121.853 empleados, Telefónica opera en 16 países con un inmenso potencial tecnológico que multiplica la capacidad de elegir de sus más de 346 millones de clientes. Cuenta con 270,8 millones de accesos de telefonía móvil; más de 22 millones de accesos de datos e Internet y 8,8 millones de accesos de televisión de pago.

Telefónica es una empresa que cuenta con más de 1,3 millones de accionistas y cotiza en varios de los principales mercados bursátiles del mundo.