

NOTA DE PRENSA

PRESS RELEASE

11/11/20

Con más de 100 mil transacciones mensuales gestionadas

Movistar fortalece su ecosistema de atención digital

Caracas, 11 de noviembre de 2020. Conscientes del reto que representa la transformación digital y su impacto en las áreas de servicio al cliente, Movistar mantiene su apuesta por la digitalización de sus canales de soporte y atención a los usuarios para optimizar y gestionar los requerimientos de manera remota.

Los medios digitales, no solo ofrecen seguridad a los clientes y colaboradores, sino que mejoran los tiempos y procesos, así lo asegura Enrique Nuñez, gerente general de Atención Digital de la compañía. “En Movistar somos líderes en innovación y asumimos la ruta de la digitalización para seguir apoyando a nuestros clientes, ofreciéndoles nuevas formas de gestionar cualquier operación o consulta de forma online. Para ello, hemos realizado una reestructuración importante, incrementando 150% nuestra plantilla de atención y ejecutando *reskilling* de nuestros ejecutivos dedicados a la gestión presencial para fortalecer los canales online y telefónico”, precisó.

En este momento, la compañía gestiona un promedio superior a 100 mil transacciones mensuales a través de los canales en línea y telefónico, un volumen superior a la capacidad de la atención presencial. “Nada más en redes sociales se evidencia un incremento de 185% en el número de contactos, estamos logrando brindar atención a un mayor número de usuarios”, afirmó el Gerente General de Atención Digital de Movistar.

Actualmente, los clientes tienen a disposición un ecosistema de atención para brindar soporte sobre los servicios y resolución de dudas que no ameritan movilización física. Dicho ecosistema está conformado por el chat en la página web de Movistar, las cuentas Movistar VE ATC en Facebook y @AyudaMovistarVE en Twitter, además del call center.

Asimismo, cuentan con canales de autogestión que les permiten realizar las transacciones que forman parte de los principales motivos de contacto o necesidades del cliente. A través de la APP de Mi Movistar o su versión web, los usuarios pueden, por ejemplo, consultar su cuenta, recargar y transferir saldo, pagar su factura, levantar reclamos por falla de servicio, compra de paquitos y extradatos, entre otras solicitudes. Para operaciones de pago



cuentan con la banca en línea y para desconexión por robo con el 811. Estas herramientas también tienen canal de soporte de atención en línea.

Para aquellas transacciones que demandan atención presencial, tales como adquisición o reemplazo de Usim/chip, y cambio de equipo, la empresa de telecomunicaciones garantiza una mayor cobertura del territorio nacional a través de su red de más de 600 aliados comerciales (Agentes Autorizados o Agentes de Servicio Integral) que en su mayoría han incorporado el servicio de *delivery*. “Estamos brindando soluciones multicanales que ofrezcan mayor comodidad a nuestros clientes y eso es, precisamente, lo que representan los canales digitales de atención”, puntualiza Núñez.

Movistar continúa conectado con sus clientes a través del fortalecimiento de sus medios digitales de atención, que les ofrecen a los usuarios una gama de opciones para gestionar sus requerimientos a nivel nacional, sin importar dónde se encuentren, de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:00 p.m.