

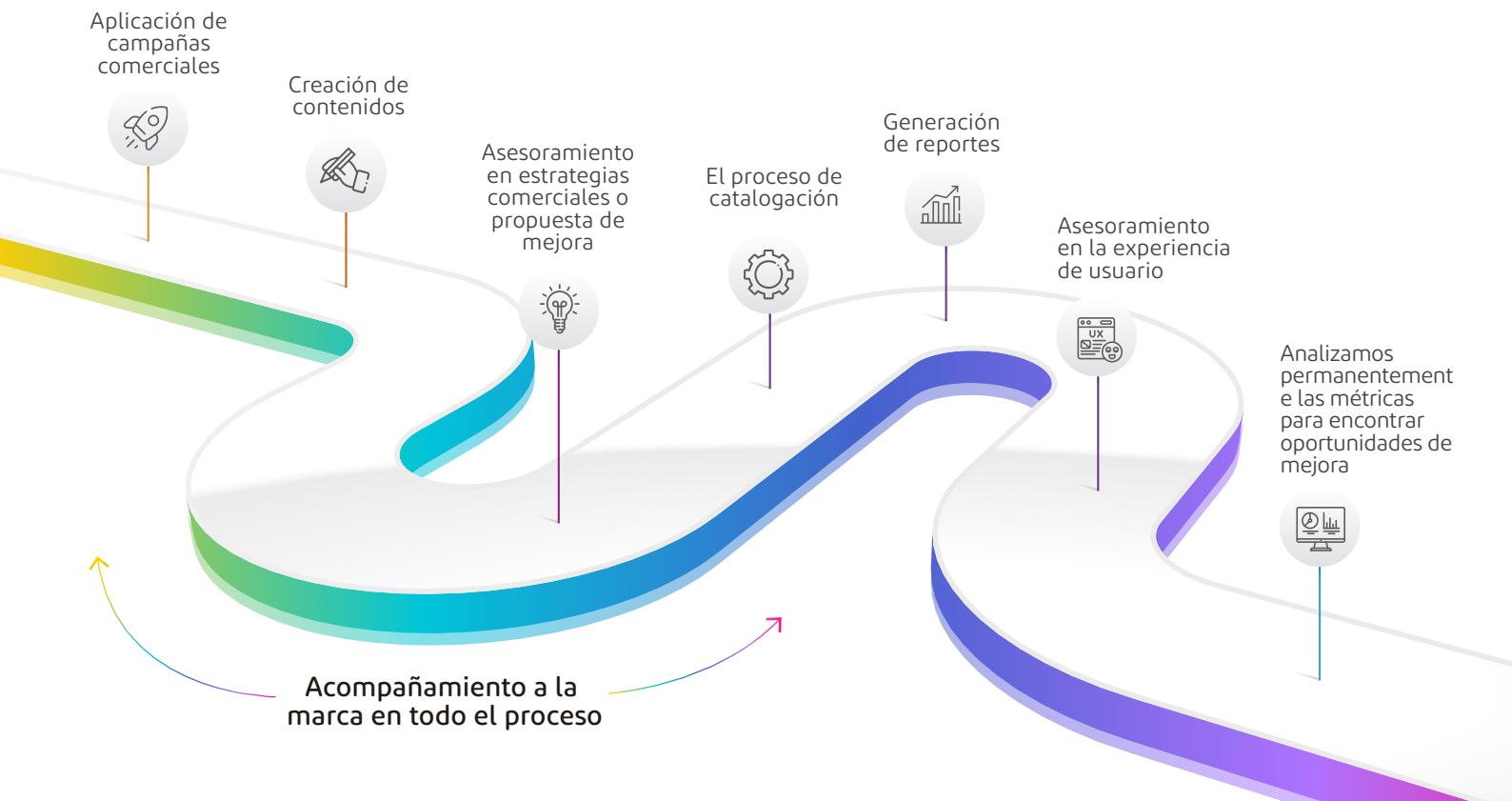


¿A qué nos dedicamos?

Desde el área de E-management gestionamos los e-shops, aplicando estrategias comerciales y de marketing para potenciar las ventas del canal sumado a nuestra amplia experiencia. Realizamos un trabajo end to end (e2e) para que el cliente no deba ocuparse de nada. Gracias a esta forma de trabajo logramos tener una perspectiva analítica que nos ayuda a optimizar sus recursos y que, al mismo tiempo, garantiza el cumplimiento de los objetivos planteados.

Dentro de nuestras tareas realizamos

- Aplicación de campañas comerciales
- Creación de contenido.
- Asesoramiento en estrategias comerciales o propuesta de mejora
- El proceso de catalogación
- Generación de reportes
- Asesoramiento en la experiencia de usuario
- Analizamos permanentemente las métricas para encontrar oportunidades de mejora





En este momento
gestionamos tiendas de
marcas de primera línea
nacional e internacional.

Nuestro trabajo se aboca a
E-shops, E-commerce y
Marketplace (MercadoLibre).

Formato de trabajo

e.tres cuenta con más de XXX profesionales de diferentes áreas, todos trabajando en brindar una gestión integral para planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias con el fin de cumplir los objetivos planteados.

Misión

Ayudar desde nuestra amplia experiencia al cliente a superar sus objetivos de venta, cuidar la imagen de marca y, al mismo tiempo, lograr transformar a sus clientes potenciales en clientes fidelizados.





Tecnología que usamos

Utilizamos potentes herramientas para llevar a cabo nuestras tareas diarias. Cada una de estas plataformas cumplen una función distinta pero con un fin en común.



Drive

Balcony

Algunas de las ventajas de utilizarlas son:

- Colaboración y trabajo en equipo.
- Comunicación constante entre el líder y el equipo de trabajo.
- Mayor control y seguimiento de las actividades en ejecución.
- Mayor productividad.
- Intercambio en tiempo real de archivos.
- Planificación realista.

Nuestro compromiso desde E-management

Garantizamos al cliente un servicio end to end para que no deba preocuparse por nada. Nuestra principal función es mostrar el producto del vendedor de la mejor forma al consumidor final. Logrando al mismo tiempo fidelizar a este último con una experiencia de usuario óptima.

Valiéndonos de una comunicación bilateral con nuestro cliente, las herramientas de gestión indicadas y nuestra amplia experiencia garantizamos un servicio de excelencia.





Customer Service

Brindamos atención preventa, durante la venta y posventa a través de múltiples canales: whatsapp, chat online, mails, teléfono, formularios, redes sociales, contacto web, IVR.

Damos asistencia una vez concretada la operación, asegurando la calidad en la atención, la satisfacción del cliente y detectamos nuevas oportunidades de venta cruzada.

Contamos con un equipo experimentado, altamente capacitado y entrenado para el relacionamiento y fidelización de los usuarios que es monitoreado 24/7 y evaluado por un sistema de gestión de calidad. Este garantiza la eficiencia en la atención y en el seguimiento de tickets generados, cuidando la seguridad del cumplimiento de la gestión. Gracias a estos recursos optimizamos nuestros canales 360° para dar soluciones ágiles, priorizando la conversación con el usuario y la información del cliente.

Nuestro nivel de excelencia



Índice de calidad



Índice de satisfacción del consumidor

Cumplimiento de KPIs

Nuestro sistema de gestión de calidad nos permite alcanzar resultados de excelencia. Todas las interacciones del agente con el usuario son monitoreadas.

Autogestión

Integración con un sistema de autogestión del cliente: para el seguimiento de su caso, a través de múltiples canales, consiguiendo bajar el número de tickets generados.



¿A qué nos dedicamos?

Ofrecemos **atención omnicanal** en todos los procesos relacionados con la venta.

Mejoramos el **Customer Experience** a través nuestra innovación en procesos de atención, mejorando las habilidades operativas, asociándonos a nuestros clientes con modelos comerciales flexibles (relaciones Win-Win).



La solución de Customer Service es el canal de comunicación clave entre su marca y sus clientes, donde pueden realizar consultas, concretar la compra, sugerencias, expresar sus dudas sobre un producto, solicitar más información, consultar por su envío, entre muchas otras opciones; generando en ellos una experiencia gratificante para convertirlos en fan.





La solución de Customer Service

es el canal de comunicación clave entre su marca y sus clientes, donde pueden reaclarar consultas, concretar la compra, sugerencias, expresar sus dudas sobre un producto, solicitar más información, consultar por su envío, entre muchas otras opciones; generando en ellos una experiencia gratificante para convertirlos en fans



Nuestra misión

Alcanzar los objetivos que nos propongamos en conjunto con eficiencia y precisión, convirtiéndonos en un verdadero partner de confianza a largo plazo; agregando valor ofreciendo soluciones efectivas para hacer crecer su negocio, y de esta forma crecer ambos. Asegurando el cuidado constante de su marca y clientes, con un esquema de trabajo 100% remoto que nos permite la continuidad operativa en cualquier contexto.



Tecnología

Poseemos tecnología de vanguardia y estamos asociados con los líderes de la industria tecnológica para brindar los mejores servicios. Todas las plataformas permiten desarrollar actividades receptivas y proactivas (entrantes y salientes) integrando un sistema de administración de contactos con una interfaz omnicanal y un sistema de generación de reportes estadísticos.



Canales

Atendemos todos los canales digitales en una plataforma integrada, maximizando la experiencia del usuario y la trazabilidad del contacto.



Plataforma con BOT integrado

Nuestro BOT manager permite la resolución automática de los contactos más frecuentes en un contexto conversacional integrado al agente.



Genesys Cloud.





Proceso de calidad

Garantizamos un modelo de calidad que aprovecha las mejores prácticas internacionales para proporcionar un marco homogéneo para la mejora continua de los procesos operativos a través del monitoreo permanente de interacciones, dimensionados y ejecución de actividades.



Nuestro compromiso desde Customer Service

Somos el punto de conexión entre el vendedor y el comprador, el nexo para lograr una la mejor experiencia en todos los canales, mejorando la atención y los ingresos utilizando tecnologías líderes y procesos automáticos.

A través de nuestra experiencia nos enfocamos en desarrollar junto a nuestros clientes en la mejora continua de procesos, haciendo de la cadena de valor de cada producto una experiencia única de adquisición.