



Ejecutiva virtual de Aguas Araucanía resuelve más del 90% de las atenciones

Descripción

Se trata de Mizu, chat bot de la sanitaria y que en marzo de este año, registró un incremento en las solicitudes realizadas por los usuarios dada su alto nivel de resolución.

Un Índice de un 92% en la resolución de atenciones registra Mizu, la ejecutiva virtual de Aguas Araucanía, chat bot que fue implementado por la sanitaria el año 2022. Esto implica que las consultas ingresadas por los usuarios no requieren derivación a un ejecutivo, permitiendo entregar una atención eficiente a las solicitudes que presentan los usuarios de la compañía.

Milton Morales, gerente de Clientes de Aguas Araucanía comentó que este nuevo canal es valorado por los clientes. Un ejemplo de ello es el aumento en las atenciones que se registró en marzo de este año, logrando atender 1.355 solicitudes mediante asistencia virtual.

Respecto de los temas con mayor demanda en la atención remota, el ejecutivo destacó que la descarga de boletas de servicio y los convenios de pago, lideran las consultas.

A fines de 2023 obtuvimos según un estudio de percepción del canal Mizu- un 71% de satisfacción neta, lo que demuestra que es un canal valorado por nuestros clientes. En este mismo análisis, arrojó otro dato importante: Mizu registra un 92% de automatización, lo que significa que solo el 8% de las consultas recibidas, deben ser derivadas para una segunda atención más personalizada, lo que demuestra que se trata de un canal eficaz y resolutivo", dijo

Finalmente, el gerente de Clientes se refirió a los próximos pasos para reforzar la gestión de Mizu, destacando que desde este mes se incluyeron en el menú de autoatención las opciones que reflejen el estado de las atenciones y los cortes de servicio, la renuncia a la boleta de papel y la actualización de los datos personales de los clientes.

Categoría

1. Sociedad

Etiquetas

1. aguas araucania
2. atenciones
3. chat bot
4. ejecutiva virtual
5. Mizu
6. sanitaria

Fecha de creaci3n

lunes, 29 abril, 2024 a las 22:12

Autor

editor

default watermark