



CALL CENTER

INTERATIVA
SOLUÇÕES

CALL CENTER

Serviço de atendimento através de resposta telefônica audível (Atendente Virtual) um canal eficiente de comunicação com os clientes consumidores.

Atendimento telefônico 24 horas / 7 dias por semana, proporciona agilidade através da comunicação, atendimento via Callcenter personalizado em contato com o cliente, aproximando a relação entre clientes consumidores e atendentes de balcão das lojas da concessionária.

Ferramenta eficiente para contato constante e ininterrupto com os clientes, executa de forma automática e sem interferência de pessoas, agendamento e divulgação de serviços diversos, como: negociações e cobrança de débitos, campanhas de alerta sobre interrupções no abastecimento de água, pesquisa sobre o nível de qualidade dos serviços prestados, apelo para economia no consumo de água em situações críticas de abastecimento, entre outros serviços.

FUNCIONALIDADES

URA PASSIVA: Cliente efetua ligação para o 0800 e seleciona a consulta desejada entre outras:

- Débitos Pendentes (sistema informa relação de débitos com totalizador geral);
- Histórico de Consumo (sistema informa histórico de consumo do intervalo de tempo solicitado);
- Aviso de Vazamento possibilitando a abertura da ordem de serviço.

URA ATIVA: sistema efetua chamada telefônica ou envia SMS ao titular da conta informando:

- Existência de débitos vencidos a mais de xx dias, solicitando a sua imediata regularização;
- Mensagem de Inclusão da Matrícula do titular em lista de corte por falta de pagamento;
- Mensagem antecipando a Interrupção no fornecimento, comunicação ao proprietário da conta sobre interrupção no fornecimento de água no dia/hora, com o tempo previsto de xx horas devido à manutenção na Rede;
- Mensagem de Desculpa pelos Transtornos – após o término do serviço e restabelecimento do fornecimento o sistema deve informar ao proprietário o retorno à normalidade do abastecimento, agradecendo a compreensão do mesmo.
- Campanha de Avaliação do nível de satisfação dos clientes.

BENEFÍCIOS

- Atendimento Virtual disponível 24 Horas, 7 dias por semana;
- Contato constante com clientes para informações diversas;
- Redução do índice de Inadimplência (campanha de alerta de débitos vencidos com corte iminente);
- Feedback sobre avaliação do grau de satisfação dos Clientes em relação aos serviços prestados pela companhia;
- Canal contínuo, efetivo e ininterrupto de serviço estabelecendo uma aproximação com os Clientes, visa entre outros objetivos, a melhoria institucional de Imagem da concessionária.