



SISTEMA ECO

DESCRIPCIÓN:

ECO (Eficiencia en Control de Objetivos):

Sistema que permite la administración centralizada de requerimientos o solicitudes de clientes y/o colaboradores, con el fin de canalizar, ordenar y gestionar los flujos de estas solicitudes o requerimientos, gestionando la transición entre múltiples etapas y estados, asegurando la interacción entre los agentes y clientes o colaboradores.



OBJETIVOS:

- **Reducir costos**, en horas hombre del proceso de recepción y de las respuestas de una solicitud.
- **Controlar la información**, asegurando el ingreso correcto, con información fidedigna de cada solicitud realizada por un usuario.
- **Mejor gestión**, un sistema integrado que consolida la información, automatiza los procesos y actividades de las diferentes áreas de una compañía, incrementando la eficiencia de la operación.
- **Workflow de estados y aprobaciones eficientes**, diferentes perfiles de usuarios para garantizar la respuesta y cierres de solicitudes.
- **Fácil de usar**, herramienta con ayudas en línea que guían el proceso de ingreso de las iniciativas.
- **Ordenar**, dar una estructura lógica al ingreso de la información que puede venir de diferentes canales (email, formulario web, chat, llamada), convirtiéndolos automáticamente en una solicitud con identificador.

BENEFICIOS:

- Permite **evidenciar** el control de solicitudes creadas por usuarios en toda la estructura de la organización.
- **Eficiencia** el rendimiento de aprobación y exactitud de la gestión de una solicitud.
- **Trazabilidad oportuna** de solicitudes gestionadas en sus diferentes estados.
- **Establecer métricas** y reportes estadísticos de las solicitudes realizadas.
- **Solución operativa y estratégica** que apunta a mejorar el beneficio total.
- Proporciona **información oportuna y común** del estado de la solicitud para el cliente.



FUNCIONALIDADES:

- **Controlar** información de solicitudes.
- Información **fidedigna** asociada a una solicitud.
- Mejorar la **gestión** entre usuarios asociados a una solicitud.
- Configuración de **alertas** por medio de correo electrónico a jefaturas.

CARACTERÍSTICAS:

Para mantener un control en la creación de iniciativas, nos centraremos en:

- **Creación** de solicitudes manuales y automáticas
- **Categorización** de una solicitud
- **Trazabilidad** de los casos gestionados
- Descripción detallada de una solicitud
- **Alertas** de acuerdo con tiempos de respuesta por solicitud (SLA)
- **Transferencia** de solicitudes entre gestores
- **Soporte** de archivos adjuntos a solicitudes
- Visualización **responsiva**
- Motor para configurar **reglas de negocio**

PARA MÁS INFORMACIÓN:



LLÁMANOS

+ 562 2582 39 25
+ 569 3912 28 72



ESCRÍBENOS

contacto@pmo360.cl