

**Airbox
Panamá**

CLIENTE

**Comercio
electrónico**

INDUSTRIA

Panamá

UBICACIÓN

+10

AGENTES

Experiencia omnicanal para el seguimiento de pedidos online.

Airbox es una empresa originaria de Panamá que brinda el servicio de compras por internet, con carga aérea y marítima. Con envíos dentro y fuera del país, el usuario compra o manifiesta lo que le gustaría adquirir, y el equipo de Airbox se encarga del resto de la gestión.

Con la incorporación de uContact, la empresa ha optimizado la experiencia de los usuarios al automatizar la gestión de la comunicación con sus clientes y facilitando el seguimiento de pedidos realizados por la web.

DESAFÍO



Optimizar y automatizar la información brindada a los clientes acerca del status de su compra, su estado de cuenta y otros beneficios asociados.

SOLUCIÓN



Implementación de uContact omnicanal con la creación de Bots personalizados que incorporaron menús de preatención, con dos canales clave: WhatsApp y WebChat.

RESULTADOS



Automatización de la gestión de los procesos de compra de cada cliente y centralización de las interacciones. uContact se sumó a las soluciones que permiten al cliente recibir información de sus envíos y el saldo de sus cuentas, sin necesidad de depender de un ser humano.

Autogestión del envío de encomiendas.

Airbox Panamá se caracteriza por ser una empresa líder y pionera en Panamá, focalizada en el comercio electrónico. Su misión es asesorar a sus clientes en todo lo vinculado a la compra en plataformas online, ya sea creación de perfiles en sitios internacionales, mejores ofertas e, incluso, la gestión completa de la compra como tal.

Previo a la implementación de uContact, los colaboradores debían gestionar todos los canales de comunicación de la empresa por separado, lo cual muchas veces resultaba en la desorganización de sus tareas.

“Gracias a la implementación de uContact, el tiempo que hoy en día empleamos para la atención de los clientes ha mejorado y la herramienta nos ha ayudado a canalizar todos nuestros canales en una sola plataforma.”

Diego Henríquez - **Airbox Express**

En palabras de Diego Henríquez, Asistente de Tecnología de Airbox, “gracias a la implementación de uContact, el tiempo que hoy en día empleamos para la atención de los clientes ha mejorado y la herramienta nos ha ayudado a canalizar todos nuestros canales en una sola plataforma”.

A su vez, uContact implementó un Chatbot en sus canales WhatsApp y página web oficial, a través del cual pudieron

canalizar todas las consultas de sus clientes acerca de sus pedidos o compras online (estado y localización de los pedidos, consultas acerca de ofertas y beneficios, y más). Esto resultó en una considerable mejoría en su gestión, siendo esta más controlada, automatizada y personalizada.

Para saber más acerca de la solución presentada en este caso de éxito, visite www.net2phone.com/CCaaS

“En net2phone, creemos que la única forma de lograr la verdadera satisfacción del cliente es hacer que el trabajo de los agentes sea más simple, organizado y agradable.”

