

Megatone

CLIENTE

Retail

INDUSTRIA

Argentina

UBICACIÓN

+150

AGENTES

eCommerce Eficiente con una Estrategia Omnicanal

Megatone es una empresa de retail, líder en el mercado de venta de productos tecnológicos y electrodomésticos en Argentina. La empresa tiene una fuerte presencia a nivel de sucursales en todo el país, combinado con una excelente experiencia on-line para su e-commerce.

Toda la operativa de su centro de contacto omnicanal es gestionada con uContact reemplazando la solución legacy Genesys.

DESAFÍO



Optimizar el área de cobranzas y atención al cliente utilizando una herramienta única.

SOLUCIÓN



Implementación de uContact con un módulo personalizado de cobranzas y unificación de canales digitales.

RESULTADOS



Incremento de productividad de cobranzas en un 35% y mejora en la satisfacción de los clientes con uso de canales digitales.

Personalización a medida

Megatone se caracteriza por ser una empresa innovadora y el área de sistemas históricamente ha sido su principal impulsor. La empresa se encontraba utilizando varias soluciones para poder abarcar el total de su operativa, la principal era Genesys a nivel de call center y luego un CRM a medida para la gestión de sus clientes. Se desarrolló de forma personalizada un módulo de cobranzas adaptándose uContact a la compleja realidad de su negocio.

En palabras de Ezequiel Luna, responsable del área de cobranzas, "Nuestra estrategia de cobranzas requiere cambios constantes y hemos visto el valor de la herramienta con la posibilidad de aplicar distintas estrategias usando múltiples canales". uContact también fue implementado para ventas y atención al cliente. Esto permitió una visualización única de las interacciones de los clientes no importando el canal de contacto.

"Apostamos por uContact para reemplazar la solución Genesys ya que el dinamismo de nuestro negocio requería mayor flexibilidad para adaptarnos a los cambios. Este cambio ha superado nuestras expectativas."

Andres Pedernera - **Megatone**

Flexibilidad y Adaptabilidad sin límites

La incorporación de nuevos canales de comunicación con los clientes y la falta de flexibilidad de su plataforma actual, llevaron a Megatone a buscar una herramienta "Todo en Uno" tanto para la gestión de sus comunicaciones como para la gestión del negocio.

En palabras de Andres Pedernera, Gerente de Sistemas de Megatone, "Apostamos por uContact para

reemplazar la solución Genesys ya que el dinamismo de nuestro negocio requería mayor flexibilidad para adaptarnos a los cambios. Este cambio ha superado nuestras expectativas, tanto a nivel de solución como de soporte."

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."

