



Estafeta y LivePerson LATAM reciben Premio Nacional “Excelencia en la Relación Empresa-Cliente y Centros de Contacto”

Miércoles 15 de Marzo de 2017.- La tarde de ayer se llevó a cabo la entrega de reconocimientos correspondiente a la edición No.12 del Premio Nacional “Excelencia en la Relación Empresa-Cliente y Centros de Contacto” en la que Estafeta y su proveedor de servicios de Chat y Mensajería LivePerson LATAM fueron ganadores en las siguientes categorías:

1er lugar- Mejor estrategia de operación BPO-KPO-ITO: “Optimización del Centro de Contacto- Hacer mucho más con menos”

2do. lugar - Mejor Estrategia de Servicio a Clientes.
Sector In Company: “Atención proactiva y personalizada”

2do. lugar- Mejor Estrategia Multicanal/Omnicanal: “Concierge digital”

LivePerson y Estafeta configuraron una serie de banners y un chat proactivo en *estafeta.com* que según el comportamiento de los visitantes se muestran ya sea para orientar y facilitar la navegación y entendimiento de la información del sitio, hasta ofrecer asistencia en línea vía el chat, lo que ha permitido impulsar la productividad de los agentes de servicio de Estafeta, mejorar la experiencia de los visitantes en el canal digital y su nivel de satisfacción, el trabajo de ambas empresas ha dado como resultado un servicio de excelencia al cliente que es reconocido por el el Instituto Mexicano de Teleservicios IMT, organizador del evento.

Los reconocimientos fueron recibidos por Adriana Valadez, Directora de Mercadotecnia de Estafeta y Alan Bukrinsky, Director Comercial y de Estrategia de LivePerson.

--0--

Estafeta Apasionados por tu Logística

6,108 colaboradores en todo el país, 3,608 unidades terrestres, 2 aviones Boeing 737-300 y 2 Boeing 737-400, 2 aviones Bombardier CRJ-100, 14 estaciones aéreas, 57 centros operativos, 3 centros de intercambio, 2 almacenes en depósito fiscal, 1 recinto fiscalizado, 33 almacenes estratégicos, 32,000 metros cuadrados de espacio para Soluciones Logísticas, 7 kilómetros de banda, 110 andenes paletizados, 100 sistemas telescópicos de carga-descarga y más de 1,000 oficinas propias y concesionadas.

Premio Nacional Excelencia en la Relación Empresa–Cliente y Centros de Contacto

Es el reconocimiento que desde hace 12 años otorga el Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT) a los call centers, contact centers y/o áreas de interacción con clientes o ciudadanos, que demuestran un desempeño sobresaliente y/o se distinguen por impulsar una cultura de excelencia y calidad en los servicios que prestan, encaminados a mejorar e innovar la relación empresa-cliente y gobierno-ciudadano.

Los aspirantes a este reconocimiento son empresas públicas y privadas con operaciones en la República Mexicana, así como personas verdaderamente ejemplares, a nivel nacional e internacional, que inscriben sus casos de éxito, iniciativas o proyectos innovadores, porque impactan favorablemente a la competitividad de la industria a través de sus resultados de negocio, de operación, y de la satisfacción de sus clientes.

El proceso de evaluación es auditado por la firma PWC en señal de transparencia y objetividad.