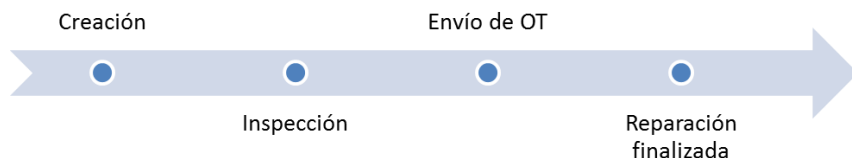


SERVICIO DE POSTVENTA INMOBILIARIA



www.iconcreta.com

"Delegue la automatización de los procesos de postventa"

• Mantenga el foco en sus clientes en todo momento

• Haga las visitas a terreno con la documentación adecuada

• Dedique su equipo al contacto con sus clientes

• No crezca en personas sino en casos cerrados

Servicio de Postventa

Asicom pone a su disposición un servicio para su área de postventa, el que se apoya internamente en nuestra plataforma www.iconcreta.com para registrar y administrar los casos de atención al cliente hasta su cierre.

Nos coordinamos con la constructora para ingresar y cerrar las actas de inspección y ordenes de trabajo, controlamos las fechas y tiempos involucrados, capturamos y registramos el nivel de satisfacción y cerramos el caso generando mucha información para estadísticas y gestión.

Periódicamente le hacemos llegar un completo cuadro con los resultados de su gestión y los principales indicadores para mejorar su área de atención al cliente.

Conceptos incluidos en el servicio

El servicio de atención de clientes que provee Asicom incluye los siguientes conceptos:

- Uso de un portal web de registro y visualización de casos y consultas, por parte de los clientes.
- Personal de Asicom registra los casos de postventa en una plataforma especializada.
- Envío automatizado de ordenes de inspección o trabajo a personal de la inmobiliaria.
- Habilitación de firma directa en una Tablet por parte del cliente.
- Reunión mensual de coordinación y de revisión de casos. Análisis de reportes de gestión.

Beneficios

Hemos identificado una serie de beneficios de este servicio:

- Basar el proceso de postventa en un modelo probado para inmobiliarias. Ello le otorga orden, consistencia a la información y mayor rapidez en generación de documentos, redundando en una mejor atención del cliente.
- Minimiza el riesgo de realizar atenciones fuera de garantía.
- Permite clasificar las fallas recurrentes, para anticiparse en solucionarlas.
- El control de las fechas del proceso de postventa queda en manos de Asicom.
- Eliminar la necesidad de planillas Excel para registro y seguimiento de reclamos, tanto por parte de la inmobiliaria, como por el lado de la constructora.
- Permite la firma digital (en una tableta) por parte del cliente, de los documentos entregados, lo cual mejora la imagen del área de postventa ante el cliente.
- La información de los reclamos queda a disposición de todas las áreas de la empresa, en forma ordenada y estructurada.
- Evita la contratación de personal adicional en el área de postventa, debido a la entada de nuevos proyectos a ser entregados.
- El servicio no produce grandes cambios en la forma de operar actual del área. Rápido de implementar y muy bajo rechazo al cambio.