



Marque la diferencia, fidelice su clientela,
escúchela, corrija .. supere al resto.

INTRODUCCION

Web Centrix es una plataforma online destinada a cubrir las necesidades corporativas en un único lugar.

Web Centrix, gestiona y controla tres áreas más importantes de su empresa que le ayudará a crecer cada vez más, como son:

Aplicado a Atención a clientes

Aplicado a Marketing

Estadísticas Inserción Internet

AMERICA DEL SUR	Poblacion (Est. 2011)	Usuarios, año 2000	Usuarios,Dato mas reciente	Penetracion (% Poblacion)	Crecimiento (2000-2011)	% de Usuarios
Argentina	41,769,726	2,500,000	27,568,000	66.0 %	1,002.7 %	16.9 %
Bolivia	10,118,683	120,000	1,102,500	10.9 %	818.8 %	0.7 %
Brasil	203,429,773	5,000,000	75,982,000	37.4 %	1,419.6 %	46.7 %
Chile	16,888,760	1,757,400	9,254,423	54.8 %	426.6 %	5.7 %
Colombia	44,725,543	878,000	22,538,000	50.4 %	2,467.0	13.8 %
Ecuador	15,007,343	180,000	3,352,000	22.3 %	1,762.2 %	2.1 %
Islas Malvinas	3,140	-	2,900	92.4 %	0.0 %	0.0 %
Guyana Francesa	235,690	2,000	58,000	24.6 %	2,800.0 %	0.0 %
Guayana	744,768	3,000	220,000	29.5 %	7,233.3 %	0.1 %
Paraguay	6,459,058	20,000	1,104,700	17.1 %	5,423.5 %	0.7 %
Peru	29,248,943	2,500,000	9,157,800	31.3 %	266.3 %	5.6 %
Suriname	491,989	11,700	163,000	33.1 %	1,293.2 %	0.1 %
Uruguay	3,308,535	370,000	1,855,000	56.1 %	401.4 %	1.1 %
Venezuela	27,635,743	950,000	10,421,557	37.7 %	997.0 %	6.4 %
TOTAL Sur America	400,067,694	14,292,100	162,779,880	40.7 %	1,039.0 %	100.0 %

Estadísticas Atención

En el año 2008 el **87 %** de las personas **buscan propiedades en la web** antes de **comprar**.

Fuente NAC (National Association of Realtors para EEU)

Las personas que realizan **una investigación de la compra vía internet** y toman a esto como un **factor clave** en la decisión de la misma.

Más de **70% de los clientes se pierde por indiferencia y/o mala atención**, 14% deja de comprar porque el producto es malo, 9% porque la competencia ofrece mejores precios, 3% porque se mudan y el resto por causas naturales como la muerte

Fuente: comercioyjusticia.com.ar 23/05/2011

Aplicado al Servicio al cliente

Sus clientes están hablando, ¿Usted está escuchando?

Supervise la comunicación de sus clientes, con su empresa y escuche a sus clientes para mejorar.

Comentarios de los clientes pueden proporcionar información valiosa que puede ayudar a impulsar su éxito a largo plazo.

En cada reclamo y queja hay una oportunidad de mejorar.

Web Centrix - Aplicado al Servicio al Cliente

Web Centrix permite que sus clientes cuenten con una experiencia de atención y servicios al cliente eficiente. Gestionando las solicitudes, quejas y reclamos de sus clientes, por los diferentes medios. Realizando un seguimiento integro de todo el proceso, hasta su resolución.

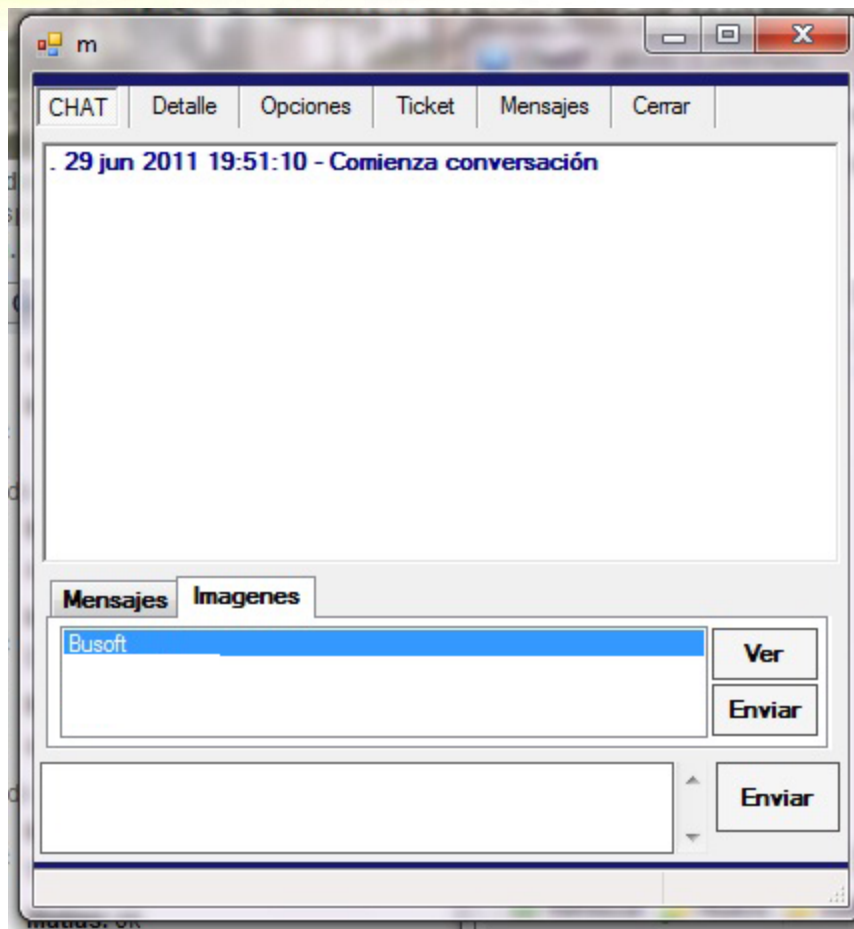
Como nuestros clientes por naturaleza son multicanales Web Centrix Ofrece

- **Gestión y seguimiento de oportunidades de ventas**
- **Consulta Web**
- **Tickets**
- **Chat On Line**

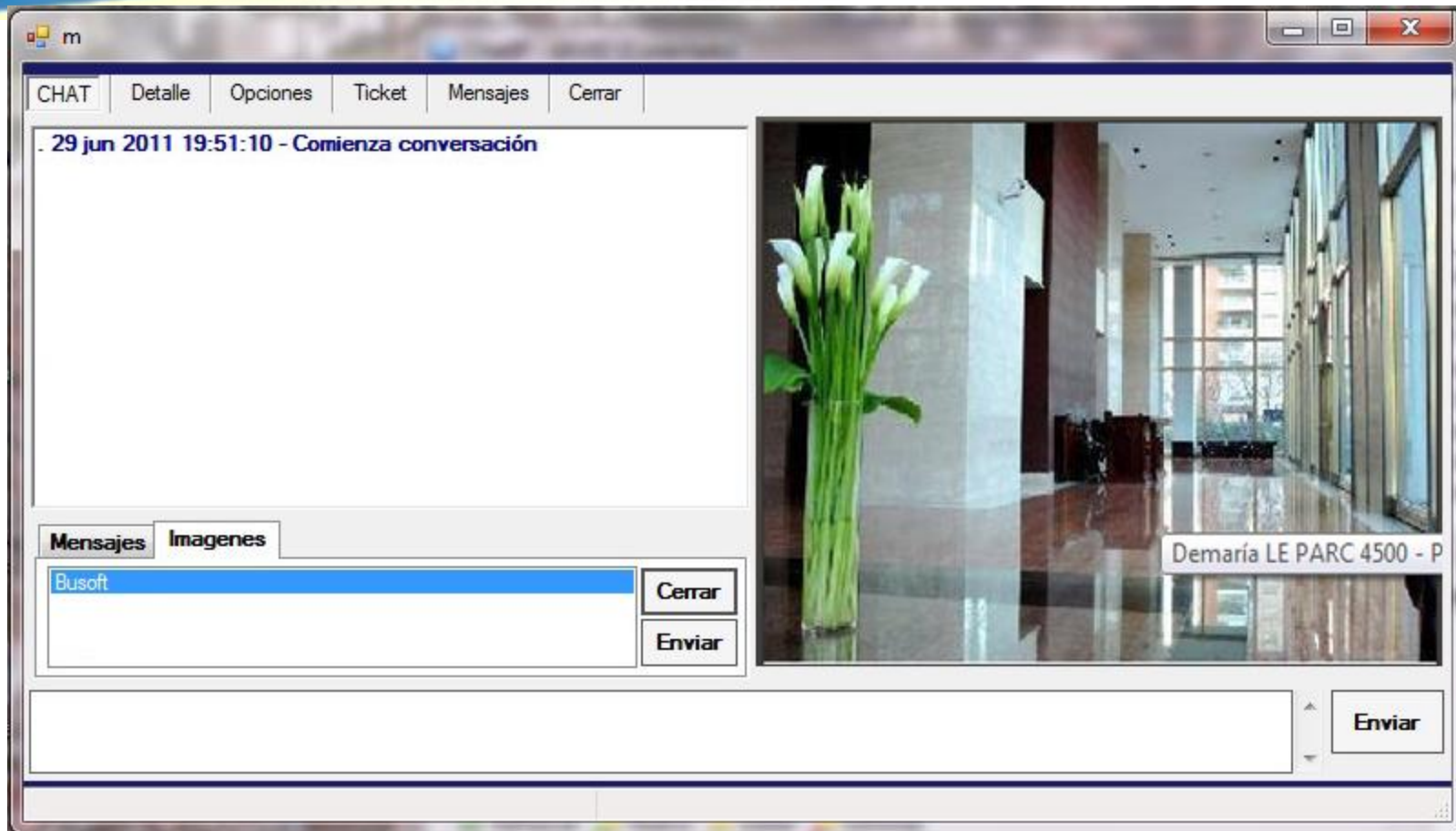
Web Centrix – Chat Online

- Nueva Tendencia
- Capturar visitantes para convertir en clientes
- Establezca una relación con sus clientes comenzando a brindar una asistencia inmejorable desde el primer momento en que ellos hacen contactos.

Imágenes Chat Online



Imágenes Chat Online



Web Centrix – Gestión de Casos/Consulta Web

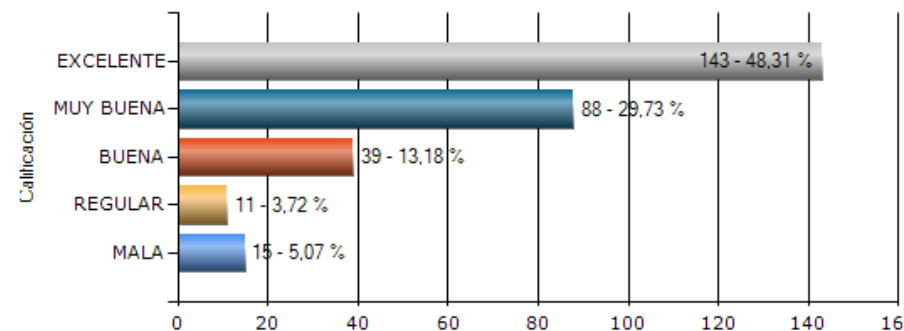
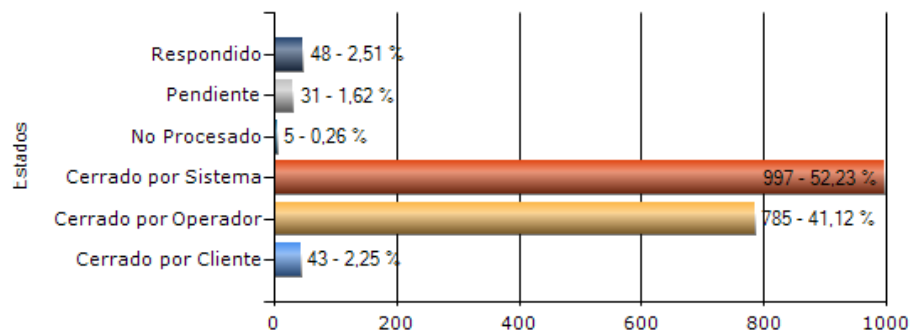
Web Centrix permite:

- Gestionar y Controlar Solitudes, reclamos y quejas, para ser resueltas de forma optima.
- Centralizar los Casos y asignarlos automáticamente.
- Medir la capacidad de respuesta de atención al cliente.
- Medir tiempo de respuesta.
- Calidad de respuesta.
- Brindar una experiencia de servicio personalizada.
- Conocer el rendimiento de los agentes
- Mejora en el nivel de satisfacción de los clientes

Web Centrix – Gestión de Casos/Consulta Web

Dashboard

Casos - Tickets



Actividades Abiertas

	Acción	Relacionado	Asunto	Fecha Vto	Estado	Prioridad
	Modificar Cerrar	EOPB012-0003	Revisar si es correcto el reclamo		No Iniciada	Normal
	Modificar Cerrar	Velzi; Maria	llamar	15/09/10	No Iniciada	Normal
	Modificar Cerrar	EOPB012-0003	llamar		No Iniciada	Normal

Oportunidades

Web Centrix – Gestión de Casos/Consulta Web

Código Ingresado el 25/06/2011 22:29

Sucursal/ Área

Asunto Consulta sobre servicio técnico

[-] Datos de Cliente y Comentario Interno

Apellido [• Mas Datos](#)

Nombre

Mail

Teléfono

Otros Datos

Comentario Interno

Enviar aviso a operadores


▼ Datos de Ticket

[-] Chat Asociado

No hay ninguna conversación de Chat asociada a este ticket.

Web Centrix – Gestión de Casos/Consulta Web

Movimientos de Ticket

 **Transferir Área**

Cerrar Ticket Mostrar

Lecturas

 **Consulta sobre servicio técnico** **25/06/2011 22:29**
Hace 4 días

Por - **Ruth Videla**

Tengo una notebook Marca Bangho y la batería esta agotada. Querría saber cuanto cuesta una nueva? además querría actualizarle el window y cargarle algunos programas q no tengo. También tengo un netbook HP y esta no tiene el paquete de office por q se vencio.ambas no tienen anti virus por q se vencio.

PRODUCTO:



















 **RE:**
Consulta sobre servicio técnico **27/06/2011 10:11**
Hace 3 días

Por **Contrera Valeria**

Estimada Ruth, Buenos días, en relación a su consulta, le comento que para un mayor asesoramiento y un diagnóstico concreto respecto a lo solicitado, se recomienda que acerque los equipos a nuestro local de Jujuy 366 de 9a 18hs.-

Responder Mensaje

Seleccione un Mensaje...  

 Fuente HTML                 

Enviar aviso SMS de nuevo ticket a cliente

Dejar Ticket **PENDIENTE**

Subir
Archivo

Examinar

Web Centrix – Estadísticas – Medición de Satisfacción

Sus clientes podrán calificar la respuesta de los operadores y expresar el grado de conformidad sobre la atención recibida, permitiendo:

- Medir el retorno de las consultas
- Diagnosticar errores y resolver reclamos
- Corregir y optimizar los procesos de atención al cliente.
- Reconocer que **no estamos haciendo o no lo estamos haciendo bien.**

Esto es lo mas importante ya que permite brindar servicios diferenciados del resto.

Web Centrix – Gestión de Oportunidades

Eliminar

Pasar a Ganada

Pasar a Perdida

Edición de Item FLT0012-0755

Nombre Oport: Alquiler propiedad zona belgrano

Contacto Cesar Palacio

Fecha Cierre Esperado dd/mm/yy

Etaqa Venta Seleccione un valor...

Probabilidad (%) Seleccione un valor

Monto 0

Productos Asignar

Ver Usuario Asignado

Agregar descripción

Guardar

Guardar y Volver

Guardar y Nuevo

Actividades de Contacto

Nueva Actividad

Nueva Tarea

PENDIENTE

Cabrera David asignado por Cabrera David

Llamar e informar precio de diferentes opciones

02/09/2011 11:33

Realizar 10/09/2011 20:59



HISTORICA

Cabrera David asignado por Cabrera David

llamada informando disponibilidad

02/09/2011 11:32


Completada el 02/09/2011 se llamo y se informo la disponibilidad de una propiedad ..


Web Centrix – Gestión de Oportunidades

Seleccionar ✕

Cochera SI

Dormitorios 3 Dormitorios

Estado Gral A Estrenar 



Página: 1

	Código	Nombre
<input type="checkbox"/>	BYY0001	Clay 2800

Página: 1

Visualizando página 1/1 - Total de Registros: 1

Web Centrix

- Aplicado al servicio al cliente
- Aplicado al marketing

Ventajas de Web Centrix

No requiere instalación de software ni componentes de hardware
Administrable y accesible desde cualquier navegador

Fácil y sencillo.

Evolución de la aplicación sin costos.

Multiusuario, Flexible y Económico.

Mayor Productividad a su equipo.

Mejor Atención a Clientes.

Supervisar el desempeño de toda su empresa y cada miembro

Web Centrix – Cuando empezar ?

No esperar meses o años para comenzar a trabajar, debido a la tecnología de la plataforma Web Centrix brinda la posibilidad de una implementación inmediata. La plataforma Web Centrix es muy flexible y cuenta con una alta escalabilidad, lo que permite desarrollar a su empresa procesos específicos a su necesidades.

Invitación a registrarse y comenzar a utilizar WebCentrix.



Muchas Gracias
www.wcentrix.com