



A través del servicio 360 OmniCanal de CallMyWay, Pozuelo está apoyando su estrategia, “construyendo juntos”, al ofrecer un servicio al cliente de alta confiabilidad e innovación.

Situación

En la Compañía de Galletas Pozuelo se cuenta con una cultura centrada en la satisfacción del cliente. Por lo tanto, se considera de vital importancia establecer vías para recibir la retroalimentación de los clientes y tornar esta retroalimentación en acciones para alcanzar incrementar el nivel de satisfacción.

Previo a mayo del 2016, los clientes no tenían un número donde realizar sus consultas. Es así como a partir de esta fecha, inicia el centro de Servicio al Cliente, apoyado en el servicio: 360 OmniCanal de CallMyWay.

Uno de los factores que motivaron la selección de 360 OmniCanal de CallMyWay es que el servicio se personaliza acorde con los requerimientos de Compañía de Galletas Pozuelo.

En adición el servicio ofrece otras ventajas tales como:

- ✓ Alta disponibilidad.
- ✓ Control de calidad y seguridad, mediante grabación de llamadas.
- ✓ OmniCanalidad lo que permite dar trazabilidad a las llamadas de un cliente.
- ✓ Integración de Contact Center y CRM en un único servicio.

En palabras de Jazmín Fernández Nieto, Auxiliar del Departamento de Cultura centrada en el mercado, Ventas – Canal alternativo de Compañía de Galletas Grupo Pozuelo:

“360 OmniCanal de CallMyWay, nos permite sorprender al cliente con una atención personalizada.”

POZUELO



Compañía de Galletas Pozuelo DCR, S.A. desde su creación en 1919, se ha enfocado en crear los mejores productos para alimentar a la familia centroamericana. Se define por su compromiso con: la calidad de sus productos y el esmero en la atención de sus: clientes, colaboradores y consumidores finales.

Es una Compañía líder en el sector galletero del mercado en Centroamérica y pertenece al Grupo Nutresa S.A, empresa con una gran trayectoria y presencia en 18 países y ocho unidades de negocio: carnes frías, galletas, chocolates, café, helados, pastas, tresmontes Lucchetti y alimentos al consumidor.

En Compañía de Galletas Pozuelo se trabaja bajo una cultura en la que se promueven las vivencias de los valores: respeto, servicio, confiabilidad, innovación y pasión. Bajo el slogan, “cuando hay amor, hay familia”.

Fundada: Noviembre, 1919. Cumplió 100 años.

Website: www.pozuelo.com

Oficinas Centrales: Uruca, San José, Costa Rica.

Beneficios tangibles:

Con más de 3 años de utilización activa del servicio, Compañía de Galletas Pozuelo, ha podido obtener, beneficios directos para su operación. En palabras de Jazmín Fernández Nieto, Auxiliar del Departamento de Cultura centrada en el mercado, Ventas – Canal alternativo Galletas Grupo Pozuelo, algunos de los beneficios son:

- 1. OmniCanalidad:** El servicio permite consolidar todos los datos de un mismo cliente en un mismo sitio. Esto permite desarrollar una base de datos para encuestas o bien extender mayores beneficios al cliente.
- 2. Optimiza la Atención desde el primer momento de contacto:** El servicio identifica con nombre y apellido al cliente desde que está ingresando su llamada indistintamente de quién le atendió. El cliente lo agradece y se sorprende por la calidad del servicio.
- 3. Personalización del servicio:** CallMyWay siempre está abierto a agregar nuevas funcionalidades requeridas por la empresa, la personalización requerida se comprende y se ejecuta a tiempo.