

El 90% de los consumidores esperan que una compañía disponga de un portal de autoservicio para realizar trámites desde su celular en pocos minutos. “Mi Cuenta”, es el sitio convergente para que usuarios de servicios fijos y móviles puedan autogestionar su portafolio, sin filas, ni desplazamientos.

En plena era digital, los desplazamientos, las filas y el tiempo invertido para pagar una factura o realizar cualquier diligencia es cosa del siglo pasado. Actualmente, los usuarios demandan que empresas de telecomunicaciones tengan disponibles portales de autoservicio durante las 24 horas del día, los siete días de la semana. Esta fue la principal conclusión de un informe global que realizó Microsoft.

En el diagnóstico, “Estado Global de los Multicanales de Servicio al Cliente” de Microsoft, se reveló que el 90% de los consumidores consultados esperan que una compañía tenga un portal de soporte de autoservicio o preguntas más frecuentes (FAQ). Esto significa que se debe poner a disposición un sistema que les dé a los clientes una respuesta inmediata para hacer trámites recurrentes o dar solución a problemas comunes.

“Según estadísticas internacionales, se estima que el 62% de las personas deja de creer en marcas o negocios por un mal servicio al cliente y esto, sumado con el estilo de vida digital de las personas, impone grandes retos a las compañías para atender las necesidades de sus clientes”, explicó Jose Mantilla, Vicepresidente Digital de TigoUne. Por esto, los espacios virtuales están ganando terreno y, en lo que resta de este 2017 se presentan tendencias importantes que las empresas deberían implementar o reforzar.

Un ejemplo de esto es el nuevo portal de gestión para usuarios, “Mi Cuenta”. Esta es la primera plataforma totalmente convergente que tiene TigoUne en la que los usuarios que tengan servicios fijos y móviles pueden manejar su cuenta a través de internet para consultar y pagar su factura, conocer su saldo, consultar sus consumos, adicionar varias líneas, cambiar el nombre y la clave de su wifi, así como acceder a todo un centro de ayuda.

Catalina Cárdenas, Vicepresidente de Servicio al Cliente de TigoUne, señaló que “Mi Cuenta” es una herramienta de autogestión fácil e intuitiva para realizar trámites de una forma rápida y que, incluso, no consume datos. Además, está automatizada para que el usuario que tiene una línea TigoUne o servicios fijos e ingresa al portal, ya cuente con toda su información en línea”.

Paso a paso

1. Para acceder a “Mi Cuenta” el usuario puede hacerlo a través de la página web de Tigo ó Une y en la parte superior derecha hacer clic en la opción “Mi Cuenta”, en la pestaña ‘Hogares’.

2. Allí el usuario podrá crear su cuenta o ingresar si ya tiene una cuenta Tigo ó Une. Para crearla sólo necesita tener un correo electrónico.

3. Luego de ingresar, puede agregar su línea móvil para lo cual necesita tener su línea a la mano. Para agregar los servicios fijos sólo necesita tener el contrato y el número de documento del contrato.

4. Finalmente, el usuario podría realizar diferentes transacciones sobre línea móvil ó sus servicios de internet, televisión ó telefonía, como pagar la factura, descargarla, consultar consumos, cambiar su clave wifi ó el nombre de su red wifi.

Las ventajas

1. Convergencia:

La tendencia en modelos de autogestión responde a las necesidades de un usuario convergente que necesita tener el control de los servicios fijos y móviles que tiene con una compañía de telecomunicaciones.

2. Disponible las 24 horas:

Las plataformas de autogestión funcionan las 24 horas del día, los siete días de la semana. La época de las restricciones por cuestión horarios o falta de certificaciones está quedando atrás para los usuarios.

3. Transacciones seguras:

Gracias a los protocolos de autenticación con los que cuentan los portales de autoservicio en línea, las transacciones son mucho más seguras y las posibilidades de pérdida de dinero o robo son mínimas.

4. No consumen datos:

Para los usuarios que realizan sus trámites desde el celular es una ventaja que plataformas como “Mi Cuenta” no consuman parte de su plan de datos para gestionar sus servicios en línea.

5. Personalización:

Según un estudio de CEB, el 85% de los usuarios señalan que no sólo se sienten mejor atendidos si la empresa con la que tiene servicios sabe sobre ellos, sino que empiezan a tener un mayor nivel de fidelización.