

En el portal www.tigo.co, los usuarios de TigoUne podrán conocer toda la oferta de servicios y realizar transacciones en línea. La plataforma tigo.com.co, que tiene supera las 27 millones de páginas vistas, es una evolución para que los visitantes sean los protagonistas. En 2017, los usuarios de los portales de TigoUne hicieron cerca de 63 millones de transacciones, mostrando la adopción del estilo de vida digital se impone en Colombia.

Actualmente, los consumidores buscan en las páginas web de servicios un sitio que los entienda y que solucione sus necesidades de consumo en el menor tiempo posible. Firmas internacionales como Gartner han señalado que para 2018, el 5% de los casos de servicio al cliente serán iniciados y resueltos desde las plataformas de internet de las compañías. Por esto, las empresas deben adaptar sus portales de cara a usuarios cada vez más preparados y con expectativas mucho más altas.

Para responder a estas tendencias, el equipo digital TigoUne completó un proceso de integración de sus portales y lanzó la plataforma www.tigo.co. En este sitio, los usuarios fijos y móviles tendrán a disposición todo el catálogo de servicios de la compañía y sobre todo tendrán la posibilidad de realizar consultas y transacciones en un solo lugar y en menor tiempo.

Actualmente, los portales de Tigo y Une reciben un promedio de 27 millones de visitas a páginas mensuales. Después del proceso de unificación, el portal mejoró el tiempo de carga en 15.76 segundos y ahora está en 4 segundos, siendo un 44% más rápido que otros sitios similares, de acuerdo con pruebas realizadas en la plataforma Pingdom.

Para mostrar la importancia de esta integración, vale destacar que, durante 2017, se realizaron cerca de 63 millones de transacciones en las plataformas de TigoUne. Los clientes utilizan los canales digitales principalmente para pagar sus facturas mensuales, realizar recargas en línea y compra de paquetes de datos.

“Más que la integración de dos portales, la plataforma www.tigo.co es una evolución. La plataforma va más allá de velocidades y diseño. Este es el primer paso de una estrategia global que nos permitirá comunicarnos mucho mejor con nuestros usuarios, para adaptarnos de forma inteligente a sus necesidades tanto de servicio, como de oferta”, señaló Jose Mantilla Vicepresidente Digital.

Características del portal:

- **Mayor usabilidad:**

La clave para que un portal de servicio sea exitoso tiene que ver con la facilidad con lo que el usuario encuentre lo que está buscando o complete la transacción que necesita hacer. Por esto, el desarrollo de tigo.com.co puso como prioridad mejorar la usabilidad de la plataforma, para que los usuarios cumplan el objetivo de su visita.

•Menor tiempo:

El portal tigo.com.co responde a los más altos estándares de calidad en cuanto a facilidad de navegación y tiempo de descarga. Después del proceso de unificación, la página mejoró el tiempo de carga: el promedio actual quedó en apenas 4 segundos.

•Apuesta por el autoservicio:

De acuerdo con cifras de Gartner, para 2020, el cliente administrará 85% de la relación con una empresa sin tener que interactuar con un humano. Por eso, la apuesta en tigo.com.co radica en que el usuario pueda consultar ofertas, realizar transacciones o responder dudas de una forma efectiva y sin ningún tipo de acompañamiento.

Cinco cosas que podrán hacer los usuarios en tigo.com.co

1.Pagar su factura de voz y datos

Para cancelar la factura mensual, los usuarios tan sólo necesitarán ingresar su número de línea para conocer los saldos pendientes y cancelar vía electrónica.

2.Pagar su factura de servicios fijos:

Los usuarios de servicios de telefonía fija, televisión e internet podrán pagar su factura con sólo ingresar el número de cédula para las personas o el NIT para las empresas.

3.Recargar en línea:

Para tener datos y minutos en cualquier momento, los usuarios podrán realizar recargas on line desde el portal en cuestión de pocos minutos.

4.Acceder a 'Mi Cuenta':

En el portal tigo.com.co, los usuarios tendrán una pestaña especial para acceder a la plataforma 'Mi Cuenta'. De esta forma, los usuarios podrán 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.

5.Registrar su celular y evitar posibles bloqueos:

Desde la página, los usuarios que adquieran equipos y necesiten registrarlos para evitar posibles bloqueos podrán realizar el trámite, siguiendo una serie de sencillos pasos que el propio portal le irán indicando.