

En promedio, más de 35.000 usuarios agendan y les hacen seguimiento a las visitas técnicas desde plataformas de internet. La funcionalidad les permite a los usuarios conocer, con documento y fotografía, al personal técnico que realizará la instalación o reparación del servicio. Estas funcionalidades no generan ningún costo adicional en las facturas de los consumidores.

El proceso de instalación o reparación de servicios fijos en hogares y empresas es una parte fundamental del negocio para los operadores de telecomunicaciones. El reto es brindar un servicio personalizado que resulte efectivo y simple, para que los usuarios empiecen con el pie derecho su relación con la compañía.

La tendencia de digitalizar los procesos sigue imparable. Antes, para hacerle seguimiento a una visita era necesario llamar a los canales de servicio, con el tiempo que esto implicaba. Ahora, con la implementación del módulo de visitas en la Web, TigoUne dispone de herramientas digitales para que los usuarios tengan la posibilidad de seguir desde su dispositivo móvil todo el proceso de una visita técnica para su hogar o empresa.

“Para nuestros usuarios el tiempo y la seguridad son dos premisas fundamentales al momento de instalar nuestros servicios o realizar alguna revisión. Por esto, somos el primer operador en Colombia que desarrolló un módulo para que sus clientes puedan hacer seguimiento a las visitas y, sobre todo, para conocer al personal técnico que realizará todo el procedimiento”, explicó Santiago Londoño, vicepresidente ejecutivo de TigoUne.

Desde el momento de la implementación del módulo de seguimiento de visitas técnicas, los resultados han sido más que positivos. En promedio, más de 35.000 usuarios agendan y les hacen seguimiento a las visitas técnicas desde plataformas de internet.

### **Cinco beneficios**

#### 1. Seguridad

Con el módulo de agendamiento, los usuarios pueden identificar con foto y documento de identidad al personal técnico que realizará el procedimiento requerido en la casa u oficina. De esta forma, se pueden prevenir casos de suplantación.

#### 2. Seguimiento en línea

En cualquier momento del día y desde cualquier lugar, el usuario puede saber todo sobre su visita de instalación o reparación. Basta con

revisar el estado del trámite desde su celular en el portal tigo.com.co. para conocer si ya tiene un técnico asignado, si se encuentra en camino, si está en el hogar o si realizó el servicio.

### 3.Sincroniza con sus calendarios

Esta herramienta ofrece la posibilidad de agregar la cita al calendario de Outlook o Google del usuario, de esta manera siempre podrá recordarla.

### 4.Posibilidad de cancelar

En caso de que el usuario tenga que cumplir con algún compromiso, tiene la posibilidad de cancelar la visita de reparación y agendarla para fechas posteriores.

### 5.Sin costos adicionales

Para los usuarios utilizar el módulo de seguimiento de las visitas técnicas no representa ningún costo adicional en sus facturas. Este servicio es completamente gratuito y no requiere de intermediarios.

**Le contamos paso a paso qué debe hacer el usuario para supervisar el estado de la visita en menos de cinco minutos:**

1.Ingrese al portal tigo.com.co

2.En la parte superior derecha seleccione la opción Mi Cuenta

3.En la nueva ventana, busque la opción 'Consulta tu visita'

4.Ingrese el número de cédula del titular de la cuenta

5.En la nueva ventana, el usuario podrá ver el estado de la visita e identificar el personal técnico -con número de cédula- que realizará la instalación o reparación. Además, podrá reagendar, sincronizar calendarios y evaluar su experiencia.

A través de esta herramienta los usuarios también pueden acceder al chat, donde un asesor virtual podrá ayudarlos en caso de tener alguna consulta.