



A través de **360 OmniCanal CRM Contact Center** de CallMyWay, Red Logistic brinda atención y seguimiento personalizado a todos sus clientes.

Situación

Red Logistic requería de herramientas tecnológicas que le permitiesen **conocer el grado de satisfacción de sus clientes y dar seguimiento a sus cotizaciones de servicio**. Razón por la cual decidieron contactar a CallMyWay a fin de identificar cuál sería la mejor herramienta para alcanzar sus objetivos.

Solución:

CallMyWay recomendó a Red Logistic utilizar en su centro de servicio al cliente la herramienta **360 OmniCanal CRM Contact Center** de CallMyWay.

*“Actualmente **360 Omnicanal CRM Contact Center** nos proporciona indicadores importantes para valorar nuestro servicio. En nuestro caso, dichos indicadores son la disposición de las llamadas. De esta forma podemos tener un mejor control de todas las llamadas que ingresan, lo cual permite enfocarnos en los inconvenientes y buscar soluciones de forma oportuna.”*

Comentó don Gregorio Meneses, Supervisor de Servicio al Cliente de Red Logistic Costa Rica.

RED LOGISTIC **RED**

Red Logistic ofrece un servicio personalizado, lo que garantiza a sus clientes máxima eficiencia y seguridad en el manejo y transporte de todos sus artículos. Todo esto, dentro de un marco de respeto y cumplimiento a las leyes y los reglamentos vigentes locales e internacionales.

Oficinas Centrales: Barreal de Heredia
Sitio web: www.redlogistic.com

Red Logistic International S.A. en Costa Rica y RABBIT LOGISTIC en Miami, Florida son parte de una cadena internacional de servicios logísticos especializados en América Latina. Cuenta con personal con más de 25 años de experiencia en el manejo de carga express y sistema de casilleros internacionales.

Beneficios tangibles:

360 Omnicanal CRM/Contact Center es una herramienta que facilita alcanzar una mayor productividad de los centros de servicio, dado que permite generar reportería sobre las tareas realizadas por cada agente.

*“Otro punto importante es que **360 Omnicanal CRM Contact Center** permite conocer; la cantidad y tiempo que le toma a cada encargado de servicio atender al cliente, la cantidad de llamadas que atiende y realiza, así como su tiempo productivo.*

Por tal motivo es muy útil para analizar los indicadores de desempeño del departamento.”

Gregorio Meneses

Supervisor de Servicio al Cliente de Red Logistic Costa Rica

