

## +PRÓXIMA ENCUENTRA SU SOLUCION DE CENTRO DE CONTACTOS

### CLIENTE:

**+Próxima** fue fundada en el **2010**. Ellos son una compañía de distribución y logística multicanal, enfocados en el comercio de electrodomésticos, con un valor agregado basado en la eficiencia operacional, servicio de entrega e inteligencia de negocios.

Con la mejor mezcla de productos y servicios diferenciadores, +Próxima le permite a la industria alcanzar directa o indirectamente beneficios que los destaca entre otros vendedores mayoristas.

### OBJETIVO:

Tener una solución de centro de contactos con un rápido despliegue, confiable y que requiera un mínimo de conocimiento para su manejo.

### DESAFIO:

Encontrar una solución capaz de manejar el centro de contactos con un mínimo de mantenimiento, considerando que los recursos técnicos son limitados y el tiempo de implementación debería ser tan corto como sea posible para minimizar el impacto en la operación.

## +PRÓXIMA ENCUENTRA SU SOLUCION DE CENTRO DE CONTACTOS

### SOLUCION:

En **2012**, +Próxima decidió tener su centro de contactos In-house. Inicialmente ellos tenían 20 agentes para dos campañas: Servicio al cliente y tele mercadeo. Las ventas ascendían a los **\$3.5** millones de dólares por mes.

Ellos comenzaron buscando una solución la cual cumpliera con sus requerimientos de rápido despliegue, confiabilidad y mínimo esfuerzo en el manejo.

Después de evaluar diferentes proveedores, Aheeva fue seleccionada como la mejor opción para ellos.

Una solución fácil de aprender, la cual fue instalada solo **2** días.

Actualmente, +Próxima alcanza los **60** agentes y ventas anuales que exceden los **\$60** millones de dólares y **5000** clientes en todo Brasil, Ellos reciben un promedio de **2.000** llamadas y sacan alrededor de **20.000** llamadas mensualmente, lo cual requiere un esfuerzo mínimo para el departamento de tecnología.

### TESTIMONIO:

*Siegmar Giesler Director de IT dice "A mi realmente me gusta el software, yo lo he estado usando por los últimos dos años y ha cumplido con todas las expectativas que tenia.*

*Abril/2014*