

F2F - Customer Relationship

Pablo Gallego Pozo | Customer Service Manager

Securitas Direct SAU

@_Pablo_Gallego_



No sólo gestionamos alarmas,
no sólo gestionamos clientes,
gestionamos emociones



Personas que protegemos personas



ATENCIÓN:

Atento colabora con **Securitas Direct** en cuidar la relación con el cliente en todo su ciclo de vida

Encuestas satisfacción sobre:

- ✓ **Procesos de negocio:** central receptora alarmas, atención al cliente, mantenimientos, operaciones comerciales, cobros
- ✓ **Productos y servicios:** Dispositivo antihinibición, Zerovision, Senior

OMNICALIDAD



MOMENTO DEL
CLIENTE

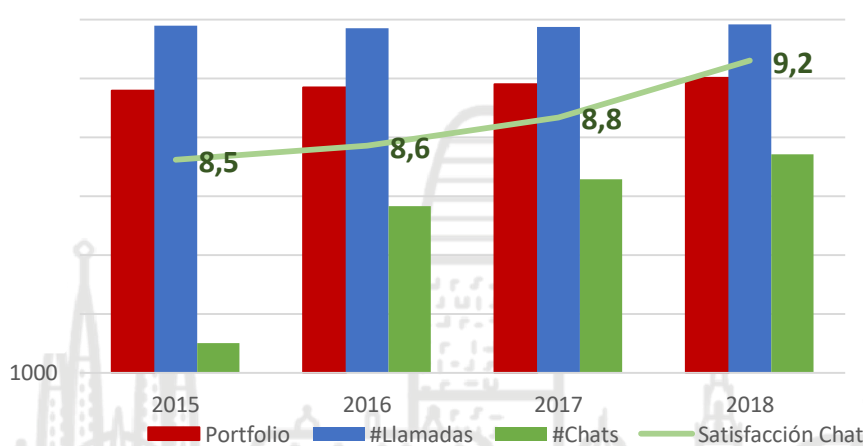
PERSONAS

1. El canal lo elige el cliente
2. Online, fácil, eficaz -> Mejor Digital
3. Imagen digital -> Nuevos clientes

La **transformación digital** es transversal a toda la compañía, empieza en las personas y la elige el cliente, pónselo fácil

Caso de éxito Chat:

Evolución Canal Chat



- Integrado en App My Verisure
- Contactos Chat 0% al 5% en 3 años
- Mejor satisfacción en digital
- Ampliando canales y horarios según demanda del cliente

F2F - Customer Relationship

Pablo Gallego Pozo | Customer Service Manager

Securitas Direct SAU

@_Pablo_Gallego_



No sólo gestionamos alarmas,
no sólo gestionamos clientes,
gestionamos emociones



Personas que protegemos personas