

AKC

IMPRESIONA

Junio de 2024

HOY EN DÍA EL 91% DE NUESTRAS INTERACCIONES CON LOS USUARIOS SON DIGITALES.

La atención virtual en nuestra empresa AKC no solo ofrece comodidad y eficiencia, sino que también brinda una experiencia humana y empática a los Usuarios, al ponerlos en el centro, como factor principal de nuestro proyecto, por tal motivo hemos avanzado en la ampliación de la cobertura de canales no presenciales en su beneficio para hacerles la vida más fácil donde pueden realizar cualquier trámite sobre el servicio de Acueducto y Alcantarillado de forma rápida y eficaz, sin necesidad de trasladarse hasta nuestros puntos de atención, ahorrando tiempo y dinero, transformando la atención al cliente en una experiencia positiva y memorable. Así mismo esta cultura de la virtualidad nos ha permitido ayudar en la descongestión vehicular de la ciudad y con ello la disminución de la huella de carbono en 482 ton CO2.



SIGUIENTE PÁGINA



AKC

IMPRESIONA

Junio de 2024

En el último año 2023 hemos tenido 745.606 interacciones con nuestros clientes a través de canales no presenciales como lo son App AKC, Pagina Web (www.akc.com.co), Correo Electrónico (pqr@akc.co), [KpiWhatsApp](#), Chat Kpibot, Chat en línea, Facebook, [Kioskos Interactivos Digitales](#), Vídeo llamadas, Kpilinea 116, donde hemos podido tener las siguientes ventajas:

VENTAJAS PARA LOS USUARIOS:

- **Comodidad y accesibilidad:** La atención virtual está disponible 24/7 desde cualquier lugar con acceso a internet, línea celular o telefónica, lo que permite a los Usuarios resolver sus inquietudes y realizar trámites sin tener que desplazarse a oficinas físicas o esperar en largas filas.
- **Eficiencia y rapidez:** Los canales virtuales, como la página web www.akc.com.co, aplicación APP AKC, KpiWhatsApp, Chat Kpibot, suelen ofrecer respuestas más rápidas y precisas que los canales tradicionales como la línea telefónica o la atención presencial.
- **Autogestión:** Los clientes pueden realizar múltiples trámites de forma autónoma, como consultar su saldo, descargar facturas o abonos, pagar facturas, presentar PQR's, consultar preguntas frecuentes, reportar daños y/o fraudes sin necesidad de la intervención de un agente.
- **Reducción de costos:** La atención virtual implica menores costos para el usuario donde se ahorra dinero en desplazamientos innecesarios, la utilización de las plataformas es completamente gratuita, nuestra empresa asume los costos por cobro revertido y planes de datos que se utilizan en la operación.
- **Mayor satisfacción:** Estudios demuestran que los clientes valoran la comodidad, la eficiencia y la autonomía que ofrece la atención virtual, lo que se traduce en una mayor satisfacción con el servicio.



AKC

IMPRESIONA

Junio de 2024

VENTAJAS PARA LA EMPRESA:

- **Mejora de la eficiencia:** Los canales virtuales permiten atender a un mayor número de clientes en menos tiempo, optimizando el tiempo del personal y reduciendo los tiempos de espera para los clientes.
- **Ampliación de la cobertura:** La atención virtual permite llegar a un público más amplio, incluyendo clientes en sectores apartados o con dificultades para acceder a las oficinas físicas, o que adolecen de medios para interactuar con la empresa, como celulares, computadores e internet, por tal motivo hemos instalados 8 Kioskos Interactivos Digitales en estos sectores.
- **Mejora de la imagen corporativa:** La adopción de canales virtuales de atención al cliente demuestra una imagen innovadora, moderna y comprometida con la satisfacción del cliente por parte de la empresa, generando experiencia de cliente.
- **Recolección de datos y análisis:** Los canales no presenciales nos permiten recopilar información valiosa sobre las necesidades y preferencias de los clientes, lo que facilita la toma de decisiones estratégicas y la mejora continua del servicio.
- **Reducción de la huella de carbono:** La atención por canales no presenciales con lleva como consecuencia lógica en la reducción de la huella de carbón, la cual se estima en 482 toneladas de CO2.



SIGUIENTE PÁGINA





AKC IMPRESIONA

Junio de 2024

Operador de la empresa de acueducto y alcantarillado EIS CÚCUTA S.A. E.S.P.

CONTAMOS CON UN ALIADO EN ESTE PROCESO DESDE EL AÑO 2013, EL CUAL ES LA COMPAÑÍA DYALOGO PLATAFORMA TECNOLÓGICA COMPLETAMENTE DIGITAL Y CLOUD CUYO SOPORTE Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN ESTÁ EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ, QUIENES NOS GARANTIZAN UNA OPERATIVIDAD 24/7, Y LA ACTUALIZACIÓN PERMANENTE DE LAS FUNCIONALIDADES.



Clic para conocer más

EN RESUMEN, LA ATENCIÓN NO PRESENCIAL ES UNA HERRAMIENTA FUNDAMENTAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO, LA EFICIENCIA OPERATIVA Y LA SATISFACCIÓN GENERAL DE TODOS LOS INVOLUCRADOS.



Clic para conocer más

SIGUIENTE PÁGINA



EL PERIÓDICO KPITALINO DE LOS CUCUTEÑOS

26, 27 Y 28
DE JUNIO
DE 2024

AKC

IMPRESIONA

Junio de 2024

**PARA MAYOR INFORMACIÓN,
COMUNÍCATE CON:**

DR. FRANCISCO GONZÁLEZ
DIRECTOR ATC

CELULAR: 3182802619

FRANCISCO.GONZALEZ@AKC.CO



PÁGINA ANTERIOR