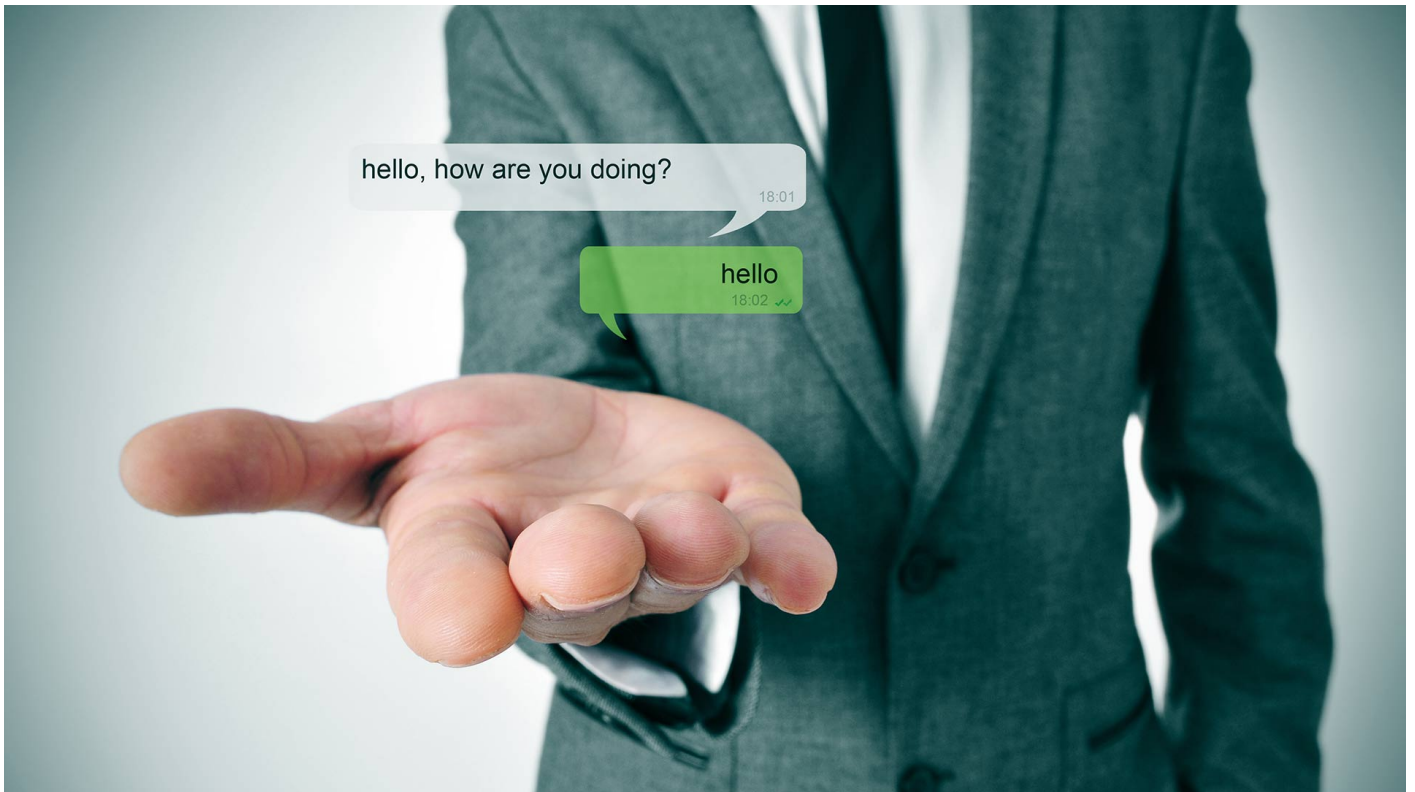


# Por Whats o mail... el Tec no te deja en visto; gana premio nacional



Redacción | Staff CONECTA

**Si eres alumno, profesor o colaborador del Tec de Monterrey, seguramente has usado alguna vez sus servicios de contacto para resolver dudas, los cuales acaban de ganar dos premios nacionales por su excelencia y calidad.**

**Con más de medio millón de preguntas atendidas en el año, a través de canales como el teléfono, el mail, Facebook y hasta un novedoso sistema de respuesta masiva por Whatsapp, el Tec ha creado un eficiente sistema de atención para su comunidad.**

**El Tec es, de hecho, la primera universidad que recibe este galardón en la categoría de Mejor Estrategia de Servicio, además de obtener también el primer lugar en la de Mejor Talento**

**El Premio Nacional Excelencia en la Relación Empresa-Cliente y Centros de Contacto es otorgado por el Instituto Mexicano de Servicios desde hace 12 años a los help desks, call centers, contact centers y áreas de interacción en general que se distinguen por su excelencia y calidad.**

***"Siempre estamos tratando cosas nuevas y damos también mucho seguimiento a temas que no siempre se solucionan en el momento o el seguimiento a las encuestas y***

**sugerencias",** explica a CONECTA Tania Contreras, gerente del Centro de Contacto del Centro de Servicios Compartidos.

Contreras detalla que el centro brinda **respuestas de 220 servicios, que incluyen a alumnos, padres, colaboradores y proveedores.**

Las necesidades atendidas incluyen temas, como **admisiones y becas,** para público externo; detalles sobre las **inscripciones,** para alumnos; asuntos de **compras y pagos,** para proveedores; y temas de dudas de **prestaciones y reportes de gastos de viaje,** para colaboradores.



/>>

**Una de las novedades del sistema de contacto es un sistema de respuesta masiva de mensajes por Whatsapp y uno por chat que el Tec instauró para el campus Monterrey en las inscripciones de semestre pasadas y que en su pico tuvo casi 400 preguntas por hora.**

**A través del WhastApp se dio respuesta a 2,912 preguntas, y a través del chat a 2,615 cuestionamientos realizados por alumnos durante el periodo del 7 de diciembre al 11 de enero. La hora más solicitada fue las 4 de la tarde, en ese periodo se recibieron 399 preguntas vía WhatsApp.**

Para esto, **se usa una interfase que “lee” los mensajes del WhatsApp y los incluye en una aplicación que permite distribuir en forma eficiente las preguntas entre los diferentes asesores de servicio que se encuentran capacitados en los temas relacionados de**

inscripciones.

Además, **se prueba también un chatbot, que responda en automático diversas preguntas, a través del chat.**