

CIRCULAR

- PARA:** Clientes y Usuarios
- DE:** Dirección Servicio al Cliente. SAC
- ASUNTO:** Implementación nuevas herramientas para mejorar la prestación del servicio en Sprbun S.A.
- FECHA:** 26 de Noviembre del 2016

La SPB - Sociedad Portuaria Buenaventura informa que a partir del 01 de diciembre de 2016, pondrá a disposición de sus clientes y usuarios el portal Interactivo de autogestión y el sistema Gestión de turnos (Digiturno) los cuales marcarán un avance en nuestro servicio de atención.

A continuación relacionamos cada una de estas funcionalidades:

Portal Interactivo

Fue diseñado con el propósito de brindar a nuestros clientes una plataforma administrable, donde nuestros clientes y usuarios tengan acceso rápido a la autogestión de sus necesidades y obtener la información de servicios y procesos de una manera de fácil uso, mejorando los tiempos de respuesta y la ampliación de la capacidad de gestión del personal interno que atiende a la operación.

Con este avance será muy fácil realizar las solicitudes de actualización de información, solicitud de acuerdos comerciales, convenios de pago, estado de cuenta, entre otras.

Funcionalidades a liberar:

- ✓ Instructivos y chat de soporte

Chat de soporte y publicación de manuales de las funcionalidades para cada tipo de cliente del portal.

- ✓ Creación y actualización de cliente con su respectiva información escaneada para validación manual

Gestión de ingresos de aspirantes a clientes

- ✓ Gestión y notificaciones de pólizas

Funcionalidad que permite la gestión de pólizas de los clientes y notificación cuando estas se están venciendo

- ✓ Gestión de acuerdos comerciales

Funcionalidad que permite gestionar los acuerdos comerciales dependiendo de los movimientos en los contenedores, y así asignar beneficios a los clientes.

- ✓ Gestión de convenios de pago

Funcionalidad que permite gestionar los convenios de pago de los clientes.

- ✓ Gestión de cartera

Consultar Estado de cartera

En una nuestra página <http://www.sprbun.com> – Ingresar a opción “+” encontrará el instructivo del portal, donde podrá paso a paso realizar el pre registro e ingresar a nuestro portal y beneficiarse de las funcionalidades que le ofrecemos.



Sociedad Portuaria
Buenaventura
EL ALIADO DE LA COMPETITIVIDAD

Gestión de Turnos

Con el fin de generar una solución que contribuya efectivamente en el proceso de atención al cliente, la Sociedad Portuaria implementó la Plataforma Tecnológica “DIGITURNO IT”, el más moderno sistema para el gerenciamiento y apoyo a la Estrategia Corporativa de Servicio al Cliente, brindando información valiosa que contribuya al mejoramiento estratégico de este proceso.

Con este sistema nuestros clientes tendrán una atención más rápida y eficiente

En una nuestra página <http://www.sprbun.com> – Ingresar a opción “+” encontrará el instructivo de Gestión de Turnos, donde podrá paso a paso solicitar el turno para el servicio que requiera.