

Clientes de la compañía evalúan el servicio El DCV culmina panel usuarios 2010 con gran evento



Como todos los años, el DCV quiso agradecer el compromiso de aquellos clientes que participan en el panel de usuarios, que se realiza durante ocho meses, entre abril y noviembre, para medir su nivel de satisfacción con los servicios que les presta la compañía.

Para esto se organizó una cena, esta vez en el teatro Circus OK. Los invitados pudieron disfrutar un agradable momento, un entretenido show y participar por atractivos premios, como notebooks, iPods y una moto Scooter, pero, sin duda, lo más importante fue la oportunidad de compartir cara a cara, con quienes se comunican durante el año vía telefónica o correo electrónico.



“En el DCV, el servicio se otorga a través de su plataforma

tecnológica, y no es necesario que el cliente tenga que acudir físicamente a la empresa. Por esta razón, esta actividad es una instancia para acercarnos y reunirnos, significa humanizar las operaciones realizadas durante el año. Si bien nuestros ejecutivos de cuenta se contactan y visitan periódicamente a sus clientes, el hecho de que nos reunamos en otras circunstancias tiene un gran valor para nosotros”, explica el Gerente de Operaciones y Servicio al Cliente del DCV, Juan Videla.



El 2010 fue un año de cambios y nuevos desafíos para la empresa. Los clientes cumplieron un rol fundamental en estos nuevos procesos, lo que trajo consigo muy buenos resultados.

Un 87% de los clientes migraron a la nueva plataforma Web, lo que significó un hito muy importante para la empresa y para los clientes, quienes se verán beneficiados de mayores servicios.



Clientes de la compañía evalúan el servicio El DCV culmina panel usuarios 2010 con gran evento



operando a través de la nueva plataforma. “La idea es que nuestros clientes se sientan cómodos con el servicio que les brindamos. Que puedan hacer sus negocios en forma rápida, expedita y segura. Pero debemos estar conscientes que esto es un proceso que requiere de aprendizaje, destreza, y de mucha práctica de parte de ellos”, agregó el ejecutivo.

Durante la cena, Juan Videla destacó que “terminamos la migración, el sistema está vivo y los sistemas vivos se mantienen y vamos a estar constantemente implementando modificaciones, para que ustedes aprovechen esta nueva plataforma. Recibimos mucha retroalimentación de parte de ustedes sobre los servicios que les gustaría que tuviera el sistema. Seleccionamos las mejores sugerencias, las catalogamos y las vamos a desarrollar durante el año para su beneficio”.



Se espera tener en marzo del 2011 al 100% de los clientes

Juan Videla Valenzuela
Gerente de Operaciones y Servicio al Cliente

