

Afinia implementa módulos de autogestión y atención virtual en las oficinas comerciales para seguir facilitando los trámites de sus usuarios

- *Afinia llegó para hacer las cosas diferentes y brindar la mejor energía a los clientes de los departamentos de Bolívar, Cesar, Córdoba, Sucre y los once municipios del sur del Magdalena donde opera.*

Cartagena de Indias, julio 25 de 2022 | Con el fin de seguir brindando herramientas que ofrezcan mayor cercanía con los clientes, Afinia, filial del Grupo EPM, puso al servicio de los usuarios módulos de autogestión y de atención virtual en las oficinas comerciales.

Con estas herramientas tecnológicas los clientes pueden gestionar de manera ágil, práctica y con tiempos de espera reducidos hacer consultas, realizar convenios de pagos, imprimir duplicados, presentar PQR'S, recibir asesoría sobre las inquietudes presentadas y hacer consultas sobre los servicios prestados.

La practicidad en su uso y sobre todo la oportunidad y eficiencia en los procesos, han motivado a que cada vez más usuarios utilicen estos medios para realizar sus trámites; mensualmente se gestionan 7.000 impresiones de cupones de pago y estados de cuenta, sin necesidad de esperar un turno para recibir atención personalizada en la oficina.

Asimismo, se pueden realizar video llamadas entre el usuario y un agente comercial mejorando la experiencia de servicio al cliente. De esta manera, la compañía ofrece una visión renovada, encaminada a un futuro con mayor tecnología y facilidades para que los usuarios cuenten cada día con diferentes opciones para gestionar sus trámites.

Nuevo sistema de gestión de turnos

En las oficinas comerciales también se ha implementado un nuevo sistema de gestión de turnos, que permite mayor facilidad en su generación y visualización a través de las pantallas comerciales logrando alcanzar los más altos estándares de nivel de servicio, productividad y calidad en la atención. Actualmente se reciben en promedio 57.000 contactos mensuales por este nuevo sistema, que corresponde al 68% de los contactos totales a nivel presencial.

Afinia cuenta con canales virtuales disponibles las 24 horas del día para que los usuarios realicen reportes, pagos, resuelvan sus requerimientos, entre otras funcionalidades, de forma ágil y sencilla. Los canales virtuales de la empresa son: Oficina virtual: www.afinia.com.co y la aplicación para dispositivos móviles: Afiniapp disponible en Google Play, App Store, App Gallery, el Centro de Atención Virtual donde pueden acceder a través de la página www.afinia.com.co a los servicios de chat en línea, llamada virtual, videollamadas, lenguaje de señas y WhatsApp; además, la compañía cuenta con la Línea Afinia 115 para reporte de fallas en el servicio y las líneas 605 3504444 o 01 8000 919191 para asuntos comerciales.

Información para periodistas

Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales | Afinia
Comunicaciones Bolívar: **Ximena Fernández** | ximena.fernandez@afinia.com.co