



La estrategia para convertirse en una utility centrada en la Experiencia de cliente

En esta nueva era tecnológica, las empresas de servicios públicos se están viendo presionadas a brindar experiencias atractivas y sin fricciones debido a las expectativas cambiantes de los clientes. La creciente disponibilidad de canales de interacción digital hace evidente que, muy pronto, la Experiencia de cliente (CX) será la principal fuente de diferenciación comercial para los proveedores de servicios. Sin embargo, estas compañías aun no tienen claro cómo impulsar iniciativas de CX exitosas, por no mencionar cómo convertirse en una organización completamente centrada en la Experiencia de Cliente.

Para superar este desafío, las empresas de servicios públicos deben evitar imitar lo que ha funcionado en otras industrias como el comercio minorista y el comercio electrónico y, en lugar de eso, centrarse en mejorar los momentos que son realmente importantes para sus clientes. Al facilitar las interacciones que ocurren en dichos momentos, las utilities pueden cumplir con las expectativas de sus clientes y producir momentos "wow" para sus usuarios. Con esto en mente, Open ha desarrollado una ecuación equilibrada que incorpora las mejores prácticas en procesos clave de cara al cliente para la industria de servicios públicos y un enfoque tecnológico holístico, empoderando a estas empresas para convertirse en organizaciones digitales centradas en el cliente.

¿Quiénes somos?

Organización



En el mercado desde 1987



HQ en Miami/ Centro de desarrollo en Cali



100+ implementaciones en 19 países



~500 empleados



40 millones de facturas /mes



Certificación ISO 9000
CIS Gartner
Magic Quadrant

Clientes



Partners



Nuestra experiencia

Durante más de 30 años, Open ha brindado software que ayuda a las empresas de servicios públicos a cumplir sus metas de negocio e implementar programas y estrategias innovadoras. Open Smartflex es una solución de software holística, preconfigurada y multiservicio que ofrece un potente motor de facturación, una suite robusta de atención al cliente, un ágil sistema de gestión de fuerza de trabajo móvil, un motor de gestión de datos de medidores inteligentes y otras funcionalidades para satisfacer las necesidades presentes y futuras de nuestros clientes.



Creemos que, a través de la tecnología, podemos empoderar a las empresas de servicios públicos para que tengan éxito, simplifiquen sus operaciones, creen valor y aumenten la satisfacción de cliente.



¿Sabías que Open Smartflex ayuda a crear una Experiencia de cliente excepcional para cumplir con las expectativas de 40 millones de clientes?

El CIS holístico Open Smartflex está expandido con funcionalidades de CX avanzadas tales como el Centro de compromiso con el cliente (CEC), que permite a las empresas de servicios públicos brindar un servicio al cliente omnicanal de mayor calidad y capacidades digitales de autogestión ubicuas, generando mayor valor para los clientes en cualquier sitio y momento.

La estrategia de digitalización de Open ha ayudado a más de 100 empresas a transformarse en organizaciones centradas en la Experiencia de cliente, al combinar un completo rediseño de la forma como los clientes se involucran con las empresas con el poder de una solución tecnológica de vanguardia. Esta estrategia tiene la forma de una ecuación en la que se cubren los elementos necesarios para convertirse en una utility digital.



Al centrarse en la mejora de los journeys operativos clave, las empresas de servicios públicos pueden establecer en qué momentos los clientes interactúan más con la empresa. Esto puede ayudar al proveedor de servicios a identificar situaciones que afectan la satisfacción del cliente y generan percepciones negativas, de manera que puedan implementar medidas correctivas para crear la mejor experiencia posible.

Estas medidas están respaldadas por una solución CIS flexible y holística extendida en cuatro dimensiones (MDM, CRM, MWM y OSS) y mejorada con analíticas, cubriendo sin problemas todos los procesos críticos orientados al cliente. Open Smartflex también incluye un modelo de industria que permite a los proveedores de servicios públicos operar con los máximos estándares de calidad, utilizando escenarios preconfigurados basados en el customer journey para soportar aspectos cruciales de su negocio.



Para brindar a las empresas de servicios públicos la agilidad para mantenerse al día con la naturaleza siempre cambiante de las expectativas de los clientes y los escenarios de negocio desafiantes, Open se basa en una metodología SMART para implementar eficientemente Open Smartflex, bien sea on-premise o en un ambiente cloud. La capacidad de Open Smartflex para realizar actualizaciones continuas sin interrumpir las operaciones normales, le permite actualizarse constantemente a un menor costo y esfuerzo. Estas características ayudan a las empresas a mantenerse innovadoras con la última tecnología de Experiencia de cliente y a crear nuevas fuentes de ingresos al agregar rápidamente nuevos servicios y productos al portafolio de clientes, evitando largos procesos de actualización y complejas personalizaciones.

Beneficios de CX de Open Smartflex



Empoderamos su negocio