

Controlar y gestionar la atención al cliente, cada vez más fácil

Populetic lanza este mes Halbrand, su solución en atención al cliente y gestión de la reputación online para empresas

Populetic, líder en la gestión de reclamaciones online, lanza este mes su solución para empresas: Halbrand, la primera plataforma en España para la gestión integral de la atención al cliente y la reputación online.

Hasta ahora, Populetic se orientaba solamente a aglutinar reclamaciones de consumidores, con el objetivo de aumentar la presión sobre las empresas y conseguir que estas solucionasen el problema. Los datos demuestran el éxito de su sistema: Durante el 2014, Populetic gestionó más de 4.000 solicitudes, que supusieron un volumen económico de 1,2 millones de euros.

Pero, según David Ciudad, CEO de la empresa, «no tiene sentido desarrollar una plataforma de reclamaciones y presentar un volumen agrupado de quejas a la empresa si no le damos a esta los mecanismos más adecuados para solucionarlas. Y en este sentido, vimos que no existía en España ninguna solución satisfactoria, así que hemos creado una».

Halbrand toma como modelo soluciones ya existentes en Estados Unidos y la India, Gripevine y Akosha. Estas dos empresas han llegado a la misma conclusión: mejorar la atención al consumidor pasa por integrar a las empresas en la solución del problema, los planteamientos unilaterales no funcionan.

Esta solución permite pues a la empresa tener una gestión integrada de la atención al cliente, con una perfecta trazabilidad de cada queja y cliente, así como datos agrupados que permitan que no se pierda información.

Además, Halbrand incorpora funcionalidades que permiten detectar las quejas en Internet de forma casi inmediata, y que cuando una empresa soluciona una reclamación, esto se difunda en redes sociales, mejorando su imagen y reputación online. Es decir, permite convertir las menciones negativas en positivas.

Ciudad especifica que, además de simplificar y reducir costes de la atención al cliente, «el valor añadido de Halbrand es que ofrece una motivación clara a la empresa para mejorar su atención al cliente, y esta mejora es exponencial con el uso de Halbrand: la empresa soluciona sus reclamaciones de forma más eficiente y rápida, por lo que fideliza clientes actuales y mejora la reputación online, lo que le permite a la vez posicionarse como mejor opción para nuevos clientes».

Teniendo en cuenta que las recomendaciones online suponen ya el primer factor de decisión de los consumidores, Halbrand quiere ir un paso más allá: No solamente tener a los clientes satisfechos, sino convertirlos en prescriptores de la marca.

Es evidente que las costumbres de los consumidores online han cambiado. ¿Serán las empresas lo suficientemente rápidas para adaptarse a este cambio y dar respuesta a sus clientes? En poco tiempo, Halbrand nos lo dirá.

Datos de contacto:

Mercadigital

Departamento de Comunicación

937268877

Nota de prensa publicada en: [Barcelona](#)

Categorías: [Nacional](#) [E-Commerce](#) [Recursos humanos](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>