

Covisian fue reconocida en tres importantes categorías en los premios Excelencia Apexo



[Covisian](#), multinacional tecnológica centrada en facilitar la vida a las personas desde los servicios avanzados de experiencia de cliente, fue ganadora de tres categorías en los premios Excelencia Apexo: Mejor Desarrollo de Interface Experience, Mejor Operación de Customer Experience y Mejor Gestión de Teletrabajo.

En un mundo empresarial donde la innovación es clave, la compañía ha demostrado una vez más su liderazgo en áreas esenciales, que impulsan la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa.

Por ello, destacó a través del trabajo realizado en la automatización de búsqueda de formatos y plantillas, permitiendo a los asesores acceder de manera rápida y precisa a los documentos requeridos, para brindar una atención al cliente eficaz. Este enfoque ha optimizado la eficiencia, y mejorado la experiencia del cliente.

“Esta solución, además de permitirnos ganar la categoría **Mejor Desarrollo de Interface Experience**, nos da la posibilidad de eliminar las demoras innecesarias y garantizar una atención más ágil y precisa para nuestros clientes. Gracias a esta iniciativa, el colaborador puede, con un solo clic, comenzar a completar la plantilla directamente desde nuestro sistema de gestión”, resalta César López, Presidente de Covisian Iberia y LATAM.

Con relación a la categoría **Mejor Operación de Customer Experience**, la empresa desarrolló una serie de acciones que les permitió brindar una experiencia memorable a los usuarios finales, aumentando el grado de asertividad y compromiso en la comunicación de los asesores, reforzando habilidades blandas de contención emocional, empatía, transmisión de seguridad e involucrando al asesor con el caso/reclamo del cliente.

“Este proyecto se destaca por su enfoque altamente innovador en la mejora continua de procesos para optimizar el tiempo de espera y la calidad en atención, abordando el problema operativo, explorando diversas soluciones tecnológicas y formativas a través de un análisis exhaustivo y sesiones interdepartamentales de *brainstorming*. Esto permitió duplicar los resultados en el indicador de percepción (NPS), en solo 3 meses de trabajo”, indica López.

Finalmente, en la categoría **Mejor Gestión de Teletrabajo**, la empresa destacó por su trabajo realizado con su herramienta patentada, [Smile CX PEOPLE](#), la cual

permitió medir la productividad en tiempo real de los agentes y servicios, así como facilitar la interacción entre la estructura y los operadores. Y, su programa Learning, que potenció las habilidades blandas de los colaboradores a través de capacitaciones, promoviendo una comunicación eficiente y efectiva.

Además, la compañía implementó una gestión logística de gran envergadura, asegurando que cada empleado cuente con el equipamiento necesario para el trabajo remoto, garantizando la estabilidad de la red y minimizando el riesgo de caídas de sistemas.

En un entorno empresarial en constante evolución, Covisian se instituye como un referente en innovación y excelencia. Estos premios representan el reconocimiento a su compromiso y dedicación en la búsqueda de nuevas soluciones. La empresa mira hacia el futuro con la confianza de que seguirá liderando la vanguardia en su sector y continuará brindando experiencias únicas tanto para sus colaboradores como para sus clientes.