



NDA + Connex One

Testimonio de Cliente

NDA + Connex One

Testimonio de Cliente

Sebastian Alexanderson y Michaela Hogan, CEO y Jefa Senior de Operaciones de National Debt Advisors, comparte sus impresiones sobre por qué Connex One fue una plataforma revolucionaria para la empresa.



¿Podría compartir con nosotros qué tipo de empresa es NDA?

NDA es una empresa de revisión de deudas que, en última instancia, ayuda a las personas afectadas financieramente. Ponemos a nuestros clientes en un programa que dura hasta cinco años, pero que puede ser más corto. El objetivo es ayudar al individuo a recuperar su situación financiera hasta el punto de poder salir a la calle y obtener una línea de crédito sin sobreendeudarse.

¿Cuáles fueron algunos de los retos a los que os enfrentasteis antes de uniros a Connex One?

Antes de Connex One, nunca habíamos tenido un sistema automatizado, así que íbamos por ahí con walkie talkies para poder adaptarnos a los distintos idiomas locales de Sudáfrica. Necesitábamos poder digitalizar y aumentar la visibilidad de los informes para facilitar la eficiencia y poder actuar con mayor rapidez en la búsqueda de clientes potenciales y resolver los problemas que pudieran surgir.

¿Cuál considerarías que es una de funciones más importantes de Connex One específica para vuestro sector?

¡Informes, informes, informes! Es un aspecto extremadamente importante de nuestro negocio. Tener una mayor visibilidad de nuestros clientes potenciales a medida que entran en el sistema a través de los diversos puntos de contacto hasta nuestra base de datos. Poder hacer un seguimiento completo marca la diferencia. Estos informes nos permiten optimizar de forma eficiente y eficaz. La forma en que los cuadros de mando de Connex One se elaboran en tiempo real hace que podamos ver lo que lo que ocurre en en todo momento, lo que nos permite actuar con mayor rapidez si hay errores en el sistema. Esto ahorra tiempo y dinero.

¿Qué nueva y emocionante función de Connex One vais a empezar a usar ahora?

Acabamos de terminar de crear el módulo de Gamificación con Connex, el cual hemos personalizado nuestros requisitos específicos. Para nosotros era importante para nosotros tener total transparencia a la hora de asignar puntos de rendimiento, así como comprender lo que significan esos puntos, y cómo alcanzan los agentes estos niveles para evitar conflictos innecesarios y, a su vez, fomentar un alto rendimiento. Contar con el elemento de Gamificación resulta realmente emocionante para nosotros.

¿Por qué creéis que Connex One ha tenido éxito en su relación con NDA?

Es, con diferencia, la gente y el apoyo que recibimos. Connex One y NDA establecieron una gran relación desde el principio. Una relación requiere dos personas; es una asociación. También fue el enfoque que adoptó Connex, ser transparente por ambas partes. El marcador es el corazón de la empresa, por lo que era muy importante que ambas partes, tanto nosotros como clientes como Connex como proveedores, conociéramos a fondo el sistema. Contar con este tipo de relación ha cambiado por completo las reglas del juego. El tiempo de respuesta de Connex es de un minuto, no de 24 horas, y eso es admirable.

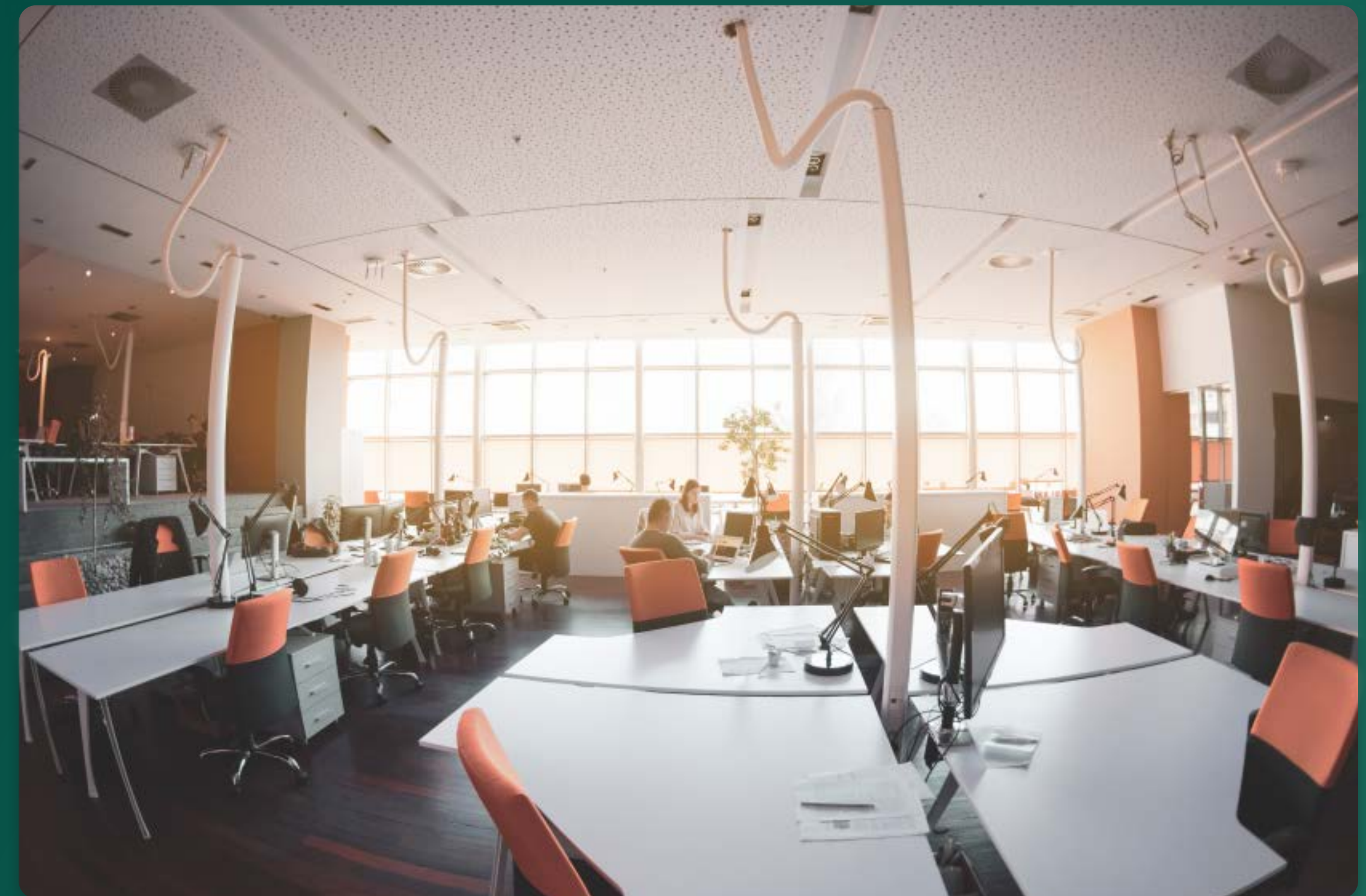
¿Cuál ha sido vuestro mayor logro desde que utilizáis el marcador de Connex One?

NDA por primera vez ganó el premio a la Mejor Empresa en el Campo De La Revisión de Deudas en 2020. Convertirnos en la primera empresa de revisión de deudas del país es un gran logro. Hemos llegado al número uno gracias a que contamos con los sistemas y procesos adecuados y a que el corazón del negocio, el marcador, está estructurado de la forma correcta mediante un sistema integrado creado por Connex One.

“ El tiempo de respuesta de Connex es de un minuto, no de 24 horas, y eso es admirable. ”

Sebastion Alexanderson

CEO de NDA



¿Qué tiene de especial Connex One?

Es tanto el aspecto de la atención al cliente como el del coste. El coste es muy competitivo y se obtiene mucho más que un simple marcador. No hay nada que no se pueda hacer o cambiar, y sin coste adicional. Queremos pasar menos tiempo llamando a las personas equivocadas y más tiempo llamando a las personas adecuadas. Connex hace precisamente eso con su base de datos y puntos de contacto, dando a sus agentes la mejor oportunidad de un entorno de trabajo feliz.

¿Hacia dónde quiere dirigirse NDA en el futuro?

Nos estamos preparando para capacitar a nuestros agentes en la gestión de múltiples chats en directo que podemos impulsar a través de la plataforma omnicanal que ofrece Connex, así que la siguiente fase de nuestra estrategia consiste en incorporar la omnicanalidad.



Para saber más sobre cómo Connex One está ayudando a las empresas a renovar la experiencia del cliente.

visita: www.connexone.es

Ponte en contacto con nuestro equipo en: [@connexone.es](https://twitter.com/connexone)
o solicita una demostración gratuita de nuestra plataforma [aquí](#).

+34 960 13 60 76 | Rambla Catalunya 33, 3rd Floor, 08007 Barcelona

hello@connexone.es | www.connexone.es