



Testimonio de TAPS

100% de disponibilidad cuando
más importa

¿Quiénes son TAPS?

TAPS (Tragedy Assistance Program for Survivors) es una organización benéfica dedicada a apoyar a los militares supervivientes y a las familias de los soldados caídos en Estados Unidos. Uno de los principales servicios de TAPS es una línea nacional de ayuda a los supervivientes militares que funciona las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Para una organización como TAPS, es primordial garantizar un tiempo de actividad del 100% para ofrecer una asistencia eficaz, accesible y empática a las personas que llaman. Al asociarse con Connex One, TAPS pudo alcanzar este nivel de servicio y ayudar a más personas cuando más lo necesitan. Para saber más sobre la eficacia de esta asociación tecnológica, hablamos con Bonnie Carroll, Presidenta y Fundadora de TAPS.



“ Como veterana que soy, no puedo expresar lo importantes que son estas organizaciones. Nuestros objetivos aquí son garantizar el 100% de disponibilidad de todos nuestros sistemas, para que el personal pueda trabajar desde cualquier lugar, ya sea en nuestra sede central o a distancia. El año pasado hubo 9.246 nuevos supervivientes que acudieron a TAPS en busca de apoyo y recursos. ”

Bonnie Carroll

Presidenta y Fundadora de TAPS



¿Qué es lo más importante para TAPS en materia de comunicación?

Contamos con un fantástico equipo de profesionales formados que conectan con los supervivientes 24 horas al día, 365 días al año. Disponer de una plataforma de llamadas estable es esencial para el trabajo que hacemos.

¿Cómo ha ayudado Connex One a TAPS?

Connex One ha sido la plataforma más estable que hemos podido utilizar hasta la fecha. Utilizamos la plataforma para recibir, transferir y realizar llamadas, así como para hacer un seguimiento del historial y los datos de las llamadas. Además, el equipo de asistencia de Connex One nos ha ayudado a mantenernos en contacto con nuestros supervivientes las 24 horas del día. La tecnología evoluciona, y nuestras familias también, y quieren conectar con nosotros de muchas formas distintas. Quieren llamarnos por teléfono; quieren chatear con nosotros en línea. Todo esto siempre está evolucionando y estamos muy agradecidos de contar con socios como Connex One, que pueden llevarnos al siguiente nivel.

¿Cómo ha sido vuestra experiencia con el equipo de asistencia de Connex One?

El equipo de asistencia de Connex One ha sido uno de los mejores con los que he trabajado. Fue en tiempo real, dedicado, y nunca he tenido una mejor experiencia de apoyo con una relación cliente-proveedor. El equipo de incorporación y programación fue capaz de ayudarnos en un plazo muy breve de dos semanas para la puesta en marcha, mientras que con otros proveedores tardamos seis meses.

¿Qué le diríais a otras organizaciones que se planteen utilizar la plataforma Connex One?

Estamos muy contentos de haber encontrado Connex One, de habernos asociado y de haber elevado nuestra capacidad a un nivel tecnológico completamente nuevo. Connex One nos ha permitido coordinar mejor nuestro personal y conectar sin problemas a las familias con todos los recursos que ofrece TAPS.

¿Qué es lo que más te gusta de Connex One?

Ha sido una asociación maravillosa, pero lo que más nos entusiasma es el nivel de servicio que hemos recibido. Es tan personal y no se trata sólo de la tecnología, sino también de la conexión humana.

El equipo de Connex One entiende lo que hacemos, por qué lo hacemos, por qué es importante y quiénes son nuestros interlocutores. Saben por qué es tan importante que los supervivientes puedan encontrar el apoyo, la atención y el consuelo que necesitan en cualquier momento.



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