

Nota de prensa

El servicio de Telefónica Empresas ‘Tu Experto Tecnológico’ llega ya a más de 8.500 pymes

- La propuesta para dar soporte y asesoramiento al entorno de trabajo de las pequeñas y medianas empresas, que se lanzó hace un año y medio, figura entre las más valoradas por los clientes.
- La compañía ha incorporado nuevas funcionalidades que facilitan la gestión del administrador del servicio y mejoran la experiencia de usabilidad de los empleados.

Madrid, 16 de septiembre de 2022.- ‘Tu Experto Tecnológico’, el servicio de atención integral al puesto de trabajo presencial y en remoto, de Telefónica Empresas ha conseguido un índice de satisfacción de los clientes de un 4,8 sobre 5. Esta estimación la convierte en una de las soluciones más valoradas por los clientes de Telefónica en el ámbito de las pymes.

El mayor motivo de satisfacción se debe a la atención personalizada 24 horas al día, 7 días a la semana; un seguimiento detallado de las incidencias y una respuesta ágil a las peticiones de los usuarios, independientemente de si se resuelven en remoto o en la propia oficina. Así, se ha conseguido que el tiempo medio de respuesta online sea de 9 minutos.

“Estamos muy satisfechos con la buena acogida que está teniendo esta solución que se creó para conseguir que las pymes españolas tuvieran un servicio de atención y soporte similar al que tienen las grandes empresas. Su uso por más de 8.500 empresas y su positiva valoración nos muestran que vamos por el buen camino”, señala Javier Vizcaíno Toscano, director de Pymes de Telefónica.

Para seguir acompañando a las empresas en su camino para lograr una mayor digitalización de su negocio, Telefónica Empresas ha incorporado a la plataforma nuevas capacidades que facilitarán su uso a empleados, desde casa o la oficina, y a empresas.

Entre estas novedades, se ha incluido la puesta en marcha básica de Microsoft 365. Además, los administradores dispondrán de un nuevo acceso en el menú de la Plataforma general donde tendrán mayor visibilidad del servicio. Una mejora que permite que se puedan ver en tiempo real todas las incidencias abiertas y su estado, junto con otra información de interés como el número de licencias disponibles o la fecha de vencimiento de las garantías. También se simplificará el proceso para dar de alta nuevos equipos y usuarios de forma masiva. Asimismo, los usuarios podrán seleccionar sus dispositivos favoritos para que aparezcan en primer lugar cuando

Telefónica, S.A.

Dirección de Comunicación Corporativa

email: prensatelefonica@telefonica.com

www.telefonica.com/es/sala-comunicacion/

inicien una petición y se ha simplificado el proceso que tienen que seguir para resolver averías.

El servicio cuenta con tres modalidades de contratación: la básica, la avanzada y la premium. La primera ofrece soporte remoto multidispositivo y multisistema operativo y gestión de las garantías con el fabricante. La segunda incluye además soporte a las aplicaciones de colaboración y productividad, como Office y Google Suite. Y la versión premium incluye además soporte profesional a las aplicaciones de negocio, como las soluciones de Sage, o de Captio para el pago de facturas. De esta forma, se da solución inmediata a las consultas de los usuarios sobre las aplicaciones, haciendo más eficaz su uso.

‘Tu Experto Tecnológico’ es una de las soluciones digitales que Telefónica Empresas ha incluido en la categoría de Servicios y herramientas de Oficina Virtual del Kit Digital de los Fondos Europeos, para ayudar a las pymes en su proceso de transformación digital.