



Sector

Textil y confección

Número de empleados

1900

Sede Principal

Yumbo - Colombia

Página web

<http://www.studiof.com.co/>

Solución adquirida con Bidda

Zendesk

Representante Entrevistado

Andrés Sánchez / Coord. de Servicio al Cliente STF

Breve historia de su organización. Cuáles son los principales retos de su compañía, cuántos años de experiencia tiene en el mercado, cómo es la infraestructura del negocio y descripción del producto/servicio que ofrecen.

- STF GROUP S.A es una compañía Colombiana dedicada al diseño y manufactura de ropa y accesorios para mujer. Tiene más de 20 años de experiencia en la industria de la moda, y con sus dos marcas STUDIO F y ELA está presente Latinoamérica y ha logrado posicionarse como una compañía de productos innovadores, exclusivos y de excelente calidad.

¿Cuál era la problemática que afrontaba su compañía que lo llevó a recurrir a un proceso de búsqueda de una herramienta de experiencia al cliente?

- Se realizaba un proceso muy manual de registro de interacciones con los clientes por los distintos canales dispuestos para escucharlos y atenderlos.

¿Cuáles fueron las razones principales para seleccionar nuestra solución y qué módulos implementaron?

- Con la implementación del proyecto de E-commerce nos vimos en la necesidad de una herramienta que canalizara toda la información que nos suministrara el cliente, se implementó servicio de chat.

¿Cuál fue el valor agregado o los beneficios de la solución adquirida para su empresa?

- Un mayor control en los registros, búsqueda y oportuna respuesta con los clientes por distintos canales.

¿Cómo ha sido su experiencia con el servicio que le ofrecemos y cuánto lleva con la solución?

- Desde el inicio se ha dado todo el soporte sobre las necesidades, en la configuración, la capacitación y la implementación de la herramienta, llevamos 5 meses utilizando el aplicativo.

¿Por qué recomendaría Bidda a otras empresas?

- Conocen lo que ofrecen y están a toda la disposición de asesorar al cliente con base en la forma de adaptar el aplicativo a la necesidad del cliente.