

¿Sabías que...?

Desde el 12 de Abril nuestro equipo de Customer Service comienza a trabajar con una plataforma de CRM (Salesforce), para generar mejoras en la calidad y tiempos de respuesta.

Para hacer más eficiente la herramienta y ayudarte con la mejora que buscamos generar en los tiempos de respuesta, necesitamos tu ayuda en lo siguiente:

- Todos tus mails deben ser dirigidos a la casilla chile@service.hlag.com. Nuestras direcciones personales y casillas genéricas usadas previamente, han sido deshabilitadas.
- Siempre en el Subject del mail indícanos el número del **Booking o BL** y así será más eficiente asignar tu mensaje al equipo o Coordinador que estará a cargo de tu caso.
- Cada mail que nos envíes, de manera inmediata generará un “**número de caso**” que llegará a tu mail como respuesta automática. Con ese número de caso, podrás hacer seguimiento de todos tus requerimientos asociados al mismo.

¿Sabías que...?

Para comunicarte telefónicamente, nuestra línea de Contact Center sigue siendo la misma : **+56 226077000**. La nueva mejora es que a contar del 12 de Abril, al llamarnos tendrás la posibilidad de digitar cualquiera de estas 3 opciones: **número de booking, número de caso o número de PIN (terminando siempre con el signo #, independiente de la opción que digites)**. De esta forma, accederás de manera más directa a quien está atendiendo o atenderá tu requerimiento.

Desde ahora, comunicarte con nosotros será más fácil y eficiente. Con la ayuda de nuestro CRM, tendremos una mayor visibilidad de cada caso y un mejor seguimiento.

No lo olvides:

- Escríbenos sólo a chile@service.hlag.com
- Indica siempre en el Subject de tu mensaje el número de **Booking o BL**
- Para comunicarte con Customer Service llámanos al **+ 56 226077000**
- Al llamar, digita siempre una de estas 3 opciones: **número de booking, número de caso o número de PIN, agregando siempre al final de la opción que elijas el signo#**

De esta manera, estaremos trabajando para darte respuestas más rápidas y una mejor calidad de atención.