

Se suma a otros canales informativos como la web, el servicio de atención telefónica y las redes sociales

SARA, EL NUEVO ASISTENTE VIRTUAL DE LA WEB DE *CORREOS*

- ✓ **Las consultas al localizador de envíos, al de oficinas y al buscador de códigos postales son las principales solicitudes de información que realizan los clientes**

Madrid, 22 de febrero de 2012.- *CORREOS* incluirá a partir de mañana en su web, www.correos.es, a Sara, el nuevo asistente virtual que facilitará a clientes y usuarios la búsqueda de información sobre la empresa postal. Esta iniciativa se enmarca dentro de la filosofía de la empresa de transformar y modernizar la imagen corporativa de la compañía y de abrir nuevos canales de comunicación con nuestros clientes y público en general.

El uso de esta aplicación es muy sencillo pues el usuario tan sólo debe introducir las palabras clave sobre el asunto que quiera consultar y en unos segundos Sara le mostrará la página o páginas que contienen dicha información. Como en otros buscadores, en caso de que la asistente no entienda la cuestión planteada solicitará al usuario que la reformule utilizando distintos términos.

El nuevo asistente virtual de *CORREOS* se suma a los otros canales de información de los que dispone la compañía, entre ellos, la propia web –que actualmente recibe 900 consultas a diario-, el servicio de atención telefónica – que registra una media de 6.000 llamadas cada día-, o las redes sociales, en concreto Twitter y Facebook.

Las consultas al localizador de envíos, al buscador de códigos postales y al localizador de oficinas son las principales solicitudes de información que efectúan los clientes de *CORREOS*. De hecho, tan sólo en el mes de enero se registraron a través de la web un total de **1.638.903** consultas al **localizador de envíos**, **854.259** solicitudes de información sobre **códigos postales** y **9.652** visitas al **localizador de oficinas**.

Con el fin de mejorar la efectividad de esta aplicación, está previsto realizar un seguimiento de las consultas que hagan los usuarios para conocer cuáles son sus principales intereses y posteriormente elaborar respuestas directas e incluir información adicional en algunos conceptos.

Síguenos en:



facebook

