



## ¡Excelente servicio! Colaborador Tec gana premio de ayuda al cliente

**Felipe Isaac Serna**, coordinador [TECservices](#) Región Occidente del [Tec de Monterrey](#), recibió el [Premio Nacional CX 2021](#), que distingue a los profesionales por su labor en experiencia del cliente.

El colaborador del Tec fue reconocido en la categoría **Mejor Talento-Coordinador**, durante la décimo sexta edición del premio.

Isaac dijo en entrevista para CONECTA que el premio avala el esfuerzo del equipo **TECservices** por establecer un **modelo de servicio homologado y multicanal** para sus diferentes clientes.

*“Este tipo de reconocimientos reafirman el **compromiso** que tiene el **Tec** y **TECservices** hacia la **satisfacción de nuestra comunidad** y con estar **mejorando continuamente**”,* enfatizó.

El evento es organizado por el [Instituto Mexicano de Teleservicios \(IMT\)](#), organización líder en la industria de **Customer Experience & Contact Centers** en México y Latinoamérica.



## Premio a labor en experiencia del cliente

José Javier Mosqueda, TECservcies Manager Región Occidente, destacó la labor de Isaac, quien se encarga de **capacitar a los equipos de atención** y ver que se cumplan los indicadores.

*“Felipe representa un **modelo nuevo de servicios**: alguien que inspira en cómo atiende y cómo lidera a su equipo con cercanía, empatía y sentido humano”,* dijo Mosqueda.

*“Este premio es gracias a la **suma de esfuerzos** de tanta gente, tanto de mi **equipo**, como de mis **líderes** y de los **campus**. Es algo que no se podría haber logrado individualmente”,* añadió Isaac.

El **Premio Nacional CX** es considerado como el máximo **reconocimiento** al trabajo realizado por los profesionales de **customer experience (CX)** en México.



## La experiencia TECservices

La estrategia de **TECservices** consiste en **un nuevo planteamiento institucional** donde los **servicios Tec** se ofrecen de manera **concentrada** para los **distintos públicos**.

Además, cubre las necesidades de **aspirantes, estudiantes, padres de familia, egresados, socios de valor, profesores, líderes académicos y colaboradores**.

María Ochoa Castillo, Shared Services Manager, explicó para **CONECTA** en qué consiste la operación del servicio.

*“El modelo de **TECservices** se basa en ser **un punto único de contacto** donde se atiendan y se **resuelvan** todas las **necesidades** de todos los públicos de la **comunidad Tec**”,* comentó.

Dentro de los servicios que engloba **TECservices** se encuentran admisiones, inscripciones, pagos, servicio social, estudios en el extranjero, graduaciones, entre otros más.



## Soluciones en un solo lugar

Mosqueda señaló que el equipo que conforma TECservices tiene como meta cumplir a la promesa de **resolución al primer contacto**, conocida como **"yo recibo, yo resuelvo"**.

*"El sueño es que tú puedas llegar a un lugar y te puedan resolver cualquier tema o necesidad que tengas."*

*"Queremos **quitar la burocracia de por medio**, que cualquier persona del equipo sea capaz de atender al cliente en cualquiera de sus trámites",* señaló José.

Señaló que **TECservices** trabaja con una serie de indicadores para **cuantificar la calidad en la atención brindada** dentro de los cuales destacó:

1. Porcentaje del problema que se resuelve en el primer contacto.

2. Primera respuesta en menos de 8 horas por correo, 40 segundos en medios inmediatos (WhatsApp y chat) y 15 segundos por teléfono.
3. Satisfacción y experiencia de los clientes.
4. Cargas de trabajo equilibradas.