

CASO DE ÉXITO

PROVEEDOR MUNDIAL DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES INALÁMBRICAS

EL CLIENTE

Proveedor líder de servicios de telefonía móvil en Latinoamérica y el cuarto más grande del mundo por número de usuarios, cuenta con más de 200 millones de usuarios en 15 países.

USUARIOS DEL SERVICIO

Más de 5,000 empresas que por su volumen de facturación y número de líneas contratadas, son consideradas como clientes corporativos de la empresa de telefonía móvil.

EL RETO

- Incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio.
- Alcanzar y mantener los niveles de servicio solicitados por el cliente.

SITUACIÓN

Los usuarios del servicio (clientes corporativos) tienen la posibilidad de solicitar información sobre planes de renta mensual, roaming internacional y facturación, así como la aplicación de trámites administrativos tales como: renovación o modificación de contratos, cambio y envío de equipos, etc., sin que tengan que salir de su oficina. Estas solicitudes son recibidas a través de distintos canales: 01800, marcación sin costo desde celular, fax o correo electrónico.

Cuando alguna de las empresas usuarias del servicio requería información o tenía una solicitud, el dueño o representante legal de la empresa contactaba con el ejecutivo asignado a su empresa y éste último era el responsable de proporcionarle la información o realizar el trámite solicitado.

Si por alguna razón, uno de los ejecutivos faltaba a sus labores, nadie más podía darle seguimiento a sus tareas ya que solamente él conocía la información de las empresas que tenía asignadas, lo que provocaba retrasos en la solución de las solicitudes y en ocasiones no atender todos los casos.

Por otro lado, los reportes de la campaña tenían que ser capturados de forma manual por los supervisores al final de cada mes, lo que ocasionaba constantes errores en el vaciado así como ineficiencia operativa.



SOLUCIÓN

Contactus realizó una reingeniería a la campaña basada en las mejores prácticas en Administración de servicios al cliente (ITIL) Information Technology Infrastructure Library, la cual involucró: Procesos, personas y tecnología.

El primer paso fue definir los procesos y tiempos adecuados para la atención de cada una de las solicitudes recibidas. Esta re-definición de procesos involucró tanto al cliente como a sus usuarios, quienes nos compartieron sus necesidades y participaron en la reingeniería.

Una vez que los procesos fueron definidos, con la finalidad de llevarlos a la práctica de forma satisfactoria, se crearon grupos de trabajo especializados de acuerdo a los alcances de cada proceso y estos grupos fueron capacitados con base en las tareas asignadas.

Actualmente, por medio de la herramienta "Service Desk", Contactus centraliza las solicitudes recibidas por los distintos canales (llamadas telefónicas, faxes o correos electrónicos) en un único punto de contacto.

Dicho sistema asigna un ticket único a cada solicitud y distribuye los casos según las cargas de trabajo y tipo de solicitud. Con la implementación de esta herramienta, cualquier ejecutivo del grupo de trabajo puede dar seguimiento y atención a cualquier ticket levantado desde su apertura hasta el cierre. Además, la herramienta le permite a los ejecutivos escalar tickets a los supervisores o al cliente y emite alarmas en forma automática antes de que se incumplan los niveles de servicio comprometidos con el cliente.

Algunas de las ventajas que se han obtenido con la reingeniería antes mencionada, son:

- Distribución eficiente de las cargas de trabajo de los ejecutivos, lo que permite mejorar la atención al usuario y atender un mayor número de solicitudes con el mismo número de personas.
- Generación de reportes en línea así como históricos de cada ejecutivo, lo que hace que el cliente pueda conocer el status de cada ticket desde su apertura hasta el cierre en tiempo real.

LOS RESULTADOS

- Aumentar del **43% al 96%** en la satisfacción del usuario.
- Incrementar del **67% al 100%** la atención de solicitudes.
- Alcanzar durante 13 meses consecutivos los niveles de satisfacción y atención.



Contactus Contact Center

Av. del Jagüey No.1220
San Bernardino Tlaxcalancingo.
San Andrés Cholula,
Puebla. C.P. 72820
Tel: +52 (222) 303 7026
01 800 335 3483
ventas@contactus.com.mx

¿Necesita una solución similar?

CONTACTUS le ofrece soluciones personalizadas de acuerdo a las necesidades de su empresa. Nuestro grupo de expertos está listo para crear, implementar y mejorar sus campañas de atención a clientes.

contactus.com.mx