



CONNACION MEJORA LA PRODUCTIVIDAD DE

La compañía Connaction, para atender óptimamente las necesidades de su negocio, optó, en mayo de este año por la implantación de un software de *contact center*, que en su caso fue VocalCONTACT, de Inicia Soluciones. Con esta herramienta ahora han conseguido una visión global de la productividad del servicio que presentan a sus clientes. Esto ha permitido que hayan experimentado un aumento de productividad de su centro de hasta un 35%.

Habría que comenzar por hacer una pequeña presentación de la compañía y de la situación de la que se partía antes de la implantación de VocalCONTACT. “Connaction es una unidad de gestión telefónica comercial especializada en el cierre de citas y visitas, con ratios de eficacia muy superiores a los de los habituales *call centers*. Ofrecemos un rendimiento excepcional en las acciones dirigidas al cierre telefónico de operaciones de venta. Nuestros programas de gestión comercial telefónica están totalmente orientados a resultados. Somos un verdadero equipo de ventas al teléfono”, afirma Melisa Flores, directora comercial de la compañía.

Algunos beneficios

Antes de la implantación de la solución mencionada, Connaction no disponía de datos para conocer lo que sucedía en su plataforma, tanto desde el punto de vista de la productividad como de los agentes. No contaba con información sobre qué campañas o qué agentes eran más efectivos, y al no disponer tampoco de un sistema de

marcación automático, se perdía mucho tiempo y efectividad por agente en cada llamada.

“Gracias a la implantación realizada no solo hemos logrado optimizar todos nuestros recursos, sino que también hemos experimentado una mejora en la productividad del centro de hasta un 35%. Además, ha habido un gran aumento de la eficiencia de todos los agentes, esto se ha logrado principalmente gracias al marcador automático del que dispone la herramienta. Sus diferentes opciones de marcación automática nos permiten personalizar cada campaña y servicio con el método que mejor se adapte a cada situación”, señala Melisa Flores.

Asimismo, también se ha conseguido mejorar el *customer experience* a través del módulo ACD de VocalCONTACT, que permite gestionar todas las campañas *inbound* de forma mucho más eficaz.

Otra mejora considerable ha sido la posibilidad de controlar

toda la plataforma, gracias al módulo de supervisión y a los informes, que les brindan información completa sobre todos los aspectos del *contact center*. Actualmente se gestionan en el mismo una media mensual de 160.000 llamadas y cuenta con 30 agentes.

En definitiva y gracias a todos estos factores, han podido continuar con el crecimiento de la empresa, aumentando sus beneficios y abriendo nuevas líneas de negocio.

Desde Connaction apuntan que actualmente están utilizando el 100% de la funcionalidad de la aplicación implantada. Lo último que han incorporado es el módulo de generación de formularios. Se trata de una herramienta muy completa que les permite recopilar información de negocio, para poder explotarla en el futuro.

“Pero una de las grandes ventajas que nos ofrece Inicia Soluciones, y uno de los factores determinantes de porqué decidimos

comenzar a trabajar con ellos, fue que al ser fabricantes pueden adaptarse a las necesidades que nos vayan surgiendo en cada momento, ofreciéndonos la posibilidad no solo de realizar desarrollos a medida, sino también de ejercer como consultores en todo momento”, comenta Melisa Flores.

“Además, al ser operadores, no solo nos han proporcionado un gran ahorro de costes en nuestra factura mensual, gracias a sus tarifas reducidas, sino que también han entendido la importancia del servicio que ofrecemos y nos han ofrecido un ancho de banda de mayor calidad a través de su Data Fibra Corporate”, añade.

Gestión de la implantación

Los responsables de la compañía también apuntan la facilidad a la hora de realizarse la implantación de la solución. “VocalCONTACT nos ha resultado una herramienta muy sencilla de implementar. Inicia Soluciones, nos ha ayudado en todo el proceso de adaptación, gracias a sus cursos formativos y al soporte personalizado de todos



SU PLATAFORMA CON AYUDA DE LA TECNOLOGÍA

FASES DE LA IMPLANTACIÓN

Lo primero que se implementó fue la fase de análisis y diseño, en la que se realizó una confirmación del inventario de requerimientos del proyecto y se diseñó la solución. Después, se pasó a la fase de construcción. Esta fase abarcaba,

configuración del sistema y desarrollos acordados, su presentación al cliente y aprobación de la solución. Se continuó con la fase de traspaso. El objetivo de esta fase era preparar el sistema para la puesta en producción y la formación a

los usuarios para la utilización del sistema. Por último, se finalizó con la puesta en marcha, durante la cual se ayudó a los usuarios en la utilización del sistema los primeros días del funcionamiento en producción.



Arriba imágenes de agentes de Connection durante su jornada laboral. En la imagen inferior, Melisa Flores, directora comercial de la compañía.

“Se pueden realizar cambios en la plataforma sin tener conocimientos técnicos o de programación”

sus profesionales, que han estado disponibles siempre para apoyarnos en la transición y solventar nuestras dudas”, apuntan desde la compañía.

El proceso de implantación duró solo 15 días y se realizó en distintas fases (ver recuadro superior). Pero al margen de esta rapidez en la operación desde Inicia Soluciones recuerdan que uno de los principales puntos en el éxito de un sistema consiste en el correcto aprendizaje de las nuevas funcionalidades por parte de los usuarios. Por este motivo siempre proponen planes formativos en los que se garantice la puesta en marcha del sistema.

“Ofrecemos un plan de formación extenso a los supervisores y administradores, en el que les enseñamos a sacar partido al módulo de supervisión que ofrece la herramienta, y realizamos ejemplos prácticos de la configuración de su plataforma. Además, todo esto lo

acompañamos de un manual que detalla cada una de las funcionalidades de VocalCONTACT. Por otro lado, ofrecemos una formación a los agentes para que sepan desenvolverse en su trabajo diario utilizando la herramienta, comenta Claudia Gallardo, responsable de Cuentas en Inicia Soluciones.

Asimismo, añade que la solución implantada tiene una aplicación de configuración muy sencilla y amigable. Los supervisores o administradores pueden realizar los cambios que necesiten en la plataforma sin necesidad de tener conocimientos técnicos o de programación.

Distintas aplicaciones

Una de las necesidades que la compañía buscaba cubrir era la efectiva gestión de un elevado volumen de llamadas entrantes. Y en este sentido la herramienta dispone de un sistema avanzado que facilita realizar múltiples configura-

ciones de llamadas entrantes. Esto permite personalizar cada campaña para que las llamadas se distribuyan automáticamente a cada agente, según su *skill*, o los criterios que se hayan definido previamente. “Gracias a ello, podemos gestionar y conocer nuestro nivel de servicio (SLA) de forma intuitiva en todas las campañas *inbound* que tenemos en el *contact center*”, puntualiza Flores.

En cuanto a la monitorización, la herramienta ofrece información en tiempo real, muy útil para poder tomar decisiones de una forma rápida y efectiva.

La solución dispone de un módulo de supervisión muy completo, en el que se tiene una visión amplia de todos los recursos disponibles en el sistema. Los supervisores tienen acceso a información en tiempo real sobre la calidad del servicio, la productividad no solo de los agentes, sino también de la propia operación.

Asimismo, el módulo de grabaciones les permite acceder y reproducir las conversaciones que

se han dado en la plataforma, a través de una búsqueda muy completa. De esta manera, se puede evaluar el servicio que se ofrece de forma periódica.

En lo que respecta a la formación de los agentes, con la solución se ha podido mejorar también este aspecto gracias a la opción de escucha formativa, que permite a los supervisores, o agentes más cualificados escuchar las conversaciones de los nuevos agentes mientras realizan su formación.

Además, también utilizan las grabaciones para mejorar la calidad en el servicio que ofrecen al cliente, realizando revisiones periódicas de las conversaciones y ofreciendo cursos de cara a la mejora continua del servicio.

Esta funcionalidad aplicada a la formación de los agentes ha ayudado a la compañía a mejorar un aspecto que cuidan con esmero. “Nuestros agentes son altamente cualificados, esto lo logramos a través de técnicas continuas muy desarrolladas de contacto, no solo al inicio de la actividad, sino periódicamente. Creemos que la formación es fundamental, para poder ofrecer un servicio de calidad a nuestros clientes, por ello es uno de los aspectos fundamentales en Connection”, señala Melisa Flores.