



Relación Cliente

MAGAZINE.

Número 81 - Junio 2019 - 14 €

Call & Contact Centers / Customer Experience / BPO

by
IFAES
INSTITUTO
FOR EXCELEN

La experiencia probada de **ISGF** en la gestión de recobro y prevención de impago, le da el impulso necesario para diversificar su oferta de valor a las empresas.

JAVIER CÁCERES
Director General

ENRIQUE SALAS
Socio Fundador/CEO

ÁLVARO SALAS
Consejero/Director Financiero



Reportaje

¿Qué aporta a las empresas la metodología **squads** para organizar la atención al cliente en los contact centers?

/ P.26

Caso de éxito

Konecta muestra los resultados de su modelo de calidad corporativo con la solución tecnológica de 2MARES.

/ P.22

Caso de éxito

Phone & Fun está consiguiendo mejoras competitivas con la implantación realizada por Manifone.

/ P.36

Hoy hablamos con...

Blanca Moraleda, VP Service & Customer Success en Sage Iberia, quien es una defensora acérrima de la importancia de la escucha activa del cliente.

/ P.46





PHONE & FUN MEJORA SUS PROCESOS CON



Tras diez meses trabajando con la plataforma IP de Manifone para llamadas salientes y entrantes Phone & Fun ha conseguido reducir los costes más de un 15% y ha mejorado su eficiencia en tasas superiores al 25%. "La agilidad de la platafor-

ma no solo influye en la mejora de experiencia de nuestros clientes, sino también en la reducción de tiempos de gestión por parte de nuestros equipos de sistemas", comenta **Raúl Roldán**, director general de la compañía.

Mejoras a contemplar

La principal diferencia entre la manera de trabajar antes de esta implantación y la actual redonda en no haber perdido fiabilidad y haber ganado ampliamente esa flexibilidad en la que hacen hincapié por las posibilidades que les permite. "Nuestro punto de partida era una amplia experiencia con primarios físicos, por su robustez y fiabilidad, con costes elevados y mayor rigidez en el servicio", recuerda Roldán.

Además de la mejora de la eficiencia y la reducción de costes que un sistema IP ofrece frente a otro tipo de plataformas, esta selección de la plataforma de Manifone responde, según comentan desde Phone & Fun, a razones técnicas y de garantía en el servicio. "Optamos por esta plataforma por su interfaz y facilidad de manejo, por la posibilidad de añadir nuevos troncales al vuelo y por disponer de nuevos DDIs en tiempo

Phone & Fun, empresa que ofrece servicios comerciales y de atención al cliente, buscaba incrementar el nivel de eficiencia para mejorar su competitividad y disponer de soluciones que facilitaran la deslocalización de algunos servicios (conexión entre sus diferentes sedes, soportes internos o redimensionamiento de servicios). Para avanzar hacia estos objetivos confiaron en la plataforma IP de Manifone con la que están consiguiendo importantes mejoras.

RAÚL ROLDÁN, director general de Phone & Fun.

real, entre muchas otras características", señalan.

Por otro lado, la implantación también ha supuesto un cambio muy importante en el manejo de la información. Anteriormente, había que realizar consultas

también", comenta Raúl Roldán. De hecho, las empresas clientes han acogido esta implantación muy positivamente, como comentan los responsables de Phone & Fun. "Los clientes tienen muy buena percepción de nuestros ser-

“La inmediatez y velocidad en el servicio puede ser la diferencia entre estar o no fuera del juego”

complicadas y lentas a la PBX, sin embargo, ahora cuentan con un panel donde analizar datos de una manera muy rápida y sencilla.

Asimismo, otras mejoras de las que disponen ahora son, por ejemplo, el disponer de *webservices* integrados en su CRM, desde donde se pueden diseñar informes y paneles de control de todo tipo, con información multiorigen en tiempo real.

Todos estos avances señalados repercuten, lógicamente, en una mejora en el servicio que se presta a las empresas clientes para la que es fundamental que estos servicios sean ágiles y basados en la confianza. "En la época actual la inmediatez y velocidad en el servicio puede ser la diferencia entre estar o no fuera de juego. Todas las empresas somos muy conscientes de ello, y por tanto, nuestros clientes

vicios y de nuestros resultados, y eso es porque hacemos todo lo posible por ser mejores y en menos tiempo. Nuestra implicación en sus proyectos es total, y para ello aportamos imaginación, ideas y, por supuesto, las mejoras técnicas necesarias para la consecución de objetivos", señalan.

Implantación técnica

En una empresa que presta servicios a terceros como en este caso, el que las implantaciones tecnológicas realizadas no repercutan en esa prestación, es sin duda, un elemento esencial a cuidar. En este caso, se pudo trabajar con total normalidad mientras se fueron migrando servicios a la plataforma de Manifone en tiempo real sin afectar a la producción.

"La implantación se realizó en menos de una mañana, tras la for-

Algunos datos de interés

Número de agentes:
>1.000

Total de mandos intermedios:
76

Agentes por mando:
15

Número de plataformas y su ubicación:
4

1 en Santander (Cantabria).
1 en Torrelavega (Cantabria).
1 en Burgos (Castilla y León).
1 Oficina en Madrid.

Número de gestiones:
cerca de 1,5 millones de gestiones mensuales en *outbound* y más de 0,5 millones mensuales en *inbound*.



Imágenes de algunas de las cuatro plataformas desde las que Phone & Fun presta servicios a sus empresas clientes.

ELEVADAS TASAS DE EFICIENCIA

LA IMPORTANCIA DE LA FORMACIÓN

Phone & Fun hace una inversión muy fuerte en el desarrollo profesional de sus agentes en diferentes fases. En la fase inicial, reciben formación teórico-práctica sobre técnicas de

venta y atención telefónica, no sin antes realizar un recorrido por la trayectoria de la empresa. "Desde el minuto cero entienden la filosofía de trabajo de Phone & Fun y el grupo Pitma

gracias al trabajo realizado por el equipo que dirige nuestra responsable de formación, Patricia Escuredo", comenta Raúl Roldán, director general de Phone & Fun.

Durante una segunda fase, de entre uno y tres meses, están en equipos tutelados, donde trabajan de forma autónoma bajo la atención y acompañamiento del equipo de formación y calidad, aprendiendo cada día las situaciones más cotidianas de un contact center.

A la vez desarrollan habilidades en el manejo de las diferentes aplicaciones y herramientas con las que se trabaja en la compañía. Además de aprender a manejarse con soltura, se trabaja la inteligencia emocional para gestionar cada momento. "A partir de ese momento el reciclaje en la formación de los agentes es continuo. De este modo, apostamos por la promoción interna dentro de los equipos de base", añade Roldán.



mación, el cliente tuvo configurado su acceso a la plataforma y comenzó a configurar sus trunksip, sus campañas, etc.", señala César Navío, sales manager España de Manifone.

En cuanto a la formación que se les dio a los usuarios de la herramienta, únicamente hizo falta una sesión de formación/configuración. "Después de esto se han ido resolviendo pequeñas dudas. A día de hoy tienen un total control y manejo de las interfaces. Al ser un sistema muy intuitivo y sencillo, a nivel interno han decidido qué personas acceden a las interfaces", apunta Navío. Asimismo, recuerda que durante la implantación no existieron problemas mas allá de pequeños ajustes.

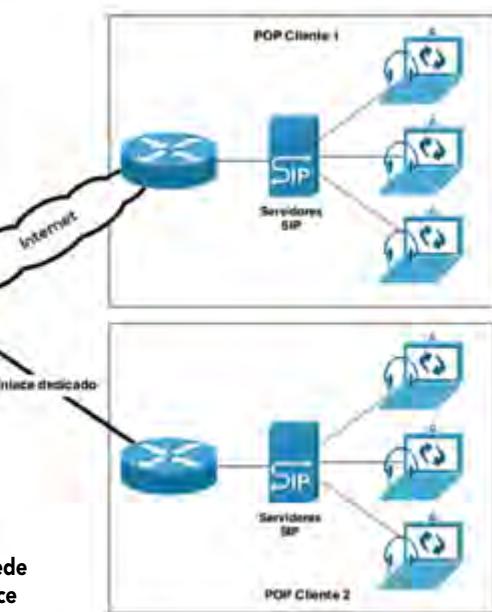
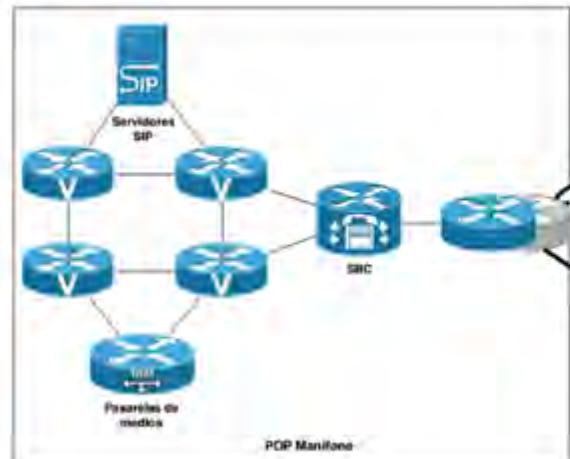
En vista de los buenos resultados que se están alcanzando, la idea de Phone & Fun es ampliar sus planes de colaboración. Así, por ejemplo, uno de los siguientes pasos será migrar más servicios hacia la plataforma de Manifone, y muy posiblemente, recomendar su uso a otras empresas del grupo Pit-

ma, al que pertenece la compañía. En esta colaboración entrarían la posible implantación de servicios adicionales como la pasarela de pago, speech to text y algunas novedades más. "La colaboración ha sido extraordinaria, nos hemos encontrado con un equipo IT muy profesional, proactivo y siempre

dispuesto a colaborar", cuenta César Navío. Este sentimiento de cordialidad es mutuo, como comenta el director general de Phone & Fun: "En nuestra decisión de optar por Manifone ha tenido una fuerte influencia la profesionalidad del equipo que hay detrás del producto y su predisposición para

facilitar la migración del servicio y la integración en nuestros sistemas, en estrecha colaboración con el equipo de sistemas liderado por nuestro compañero José Manuel de la Horra. Hemos encontrado un equipo de personas motivado, implicado y con iniciativa propia", concluye Raúl Roldán.

Solución con la que se trabaja



La solución Manifone no requiere implantación ya que se accede a la plataforma conectándose por Internet abierto o por enlace dedicado, aprovechando la infraestructura existente.