



Relación Cliente MAGAZINE.

Número 84 - Marzo 2020 - 14 €

Contact Center - Customer Experience - BPO - IA - Bots

by IFAES



La compañía demuestra con su solución de *cloud contact center*, que lleva en su ADN el componente de la innovación, con el que da respuesta a la agilidad que requieren los rápidos cambios del mercado, especialmente en el *target* de grandes organizaciones al que se dirige.

odigo

eXperience Center Madrid

JAVIER LLOSÁ

Director general
de Odigo Iberia.



En positivo

Abordamos en profundidad el uso de soluciones basadas en **inteligencia artificial** en el **contact center** y su efectividad.

/ P.10



En imágenes

Tras 10 años en funcionamiento, así ha evolucionado el Centro de Relación con Clientes de **Sanitas** en este tiempo.

/ P.74



Caso de éxito

El área Personas de **Telefónica**, ha automatizado, con la ayuda de Inbenta, el servicio a sus empleados.

/ P.84



Hoy hablamos con

Entrevistamos a **Elena de la Torre**, **Global Experience Contact Center Director** en **Meliá Hotels International**, sobre las últimas novedades acometidas por la compañía.

/ P.24

¿CÓMO APROVECHAR LAS SOLUCIONES DE SIP TRUNKING PARA AUMENTAR LA EFICIENCIA EN EL CONTACT CENTER?

Aunque el cambio tecnológico ha revolucionado los negocios en los últimos 20 años, la mayoría de los *contact centers* sigue usando el canal de voz de manera intensiva. Por lo tanto, cualquier optimización de este canal es de capital importancia. Desde Manifone, ofrecen una serie de recomendaciones a tener en cuenta.

En los últimos años, el mundo empresarial se ha movido a IP, y el protocolo SIP se ha convertido en la solución de facto elegida por las empresas en general y los *contact centers* en particular. Las necesidades de los servicios telefónicos de los *contact centers* son muy especiales.

Un proveedor de *SIP Trunk* (servicio de telefonía que permite a las empresas conectar su centralita IP a la red telefónica a través de Internet) puede ofrecer un servicio básico, o brindar funciones específicas para los *contact centers*, necesarias para aumentar la eficiencia operativa.

Todos los centros de contacto necesitan palancas para mejorar su productividad y aumentar su competitividad. En este sentido, deberían

examinar cuidadosamente las nuevas funcionalidades que pueden integrarse con el *SIP Trunk*.

Teniendo esto en cuenta, el primer criterio de selección ha de ser la calidad, la robustez de la infraestructura del proveedor, que debe ofrecer redundancia, seguridad y una alta disponibilidad. También, debe tener una arquitectura técnica que no dependa de un solo proveedor del bucle local para hacer frente a cualquier incidencia de una de las rutas.

Además de esos criterios básicos, hay que analizar otros elementos más específicos que indiquen si el nivel del operador de telecomuni-

caciones puede ayudar a aumentar la productividad del *contact center*. Estos son los elementos fundamentales a tener presentes:

Una capacidad abierta

El objetivo es que el proveedor ofrezca máxima flexibilidad para añadir canales en tiempo real cuando las operaciones lo necesitan para llamadas salientes y entrantes. Esta flexibilidad será mayor si los canales entrantes y salientes están completamente separados. Para el tráfico saliente, hay que prestar mucha atención a la cantidad autorizada de llamadas por segundo (CPS).

Ha de ofrecer también flexibilidad para absorber volúmenes suplementarios (llamadas entrantes y salientes) en tiempo real.

Sin exclusividad

Con esta tecnología, la implementación de varios *SIP trunks* es muy fácil de realizar y permite tener más seguridad. En caso de problemas, se puede cambiar entre proveedores.

Pero, lo más importante es tener un ancho de banda suficiente sobre Internet o con enlaces dedicados. El proveedor del enlace puede ser distinto del operador del *SIP trunk*.

Sin compromiso de permanencia

No es necesario tener contratos con permanencia. Hay que asegurar la posibilidad de parar el tráfico cuando se quiera, sin gastos de cancelación ni penalización.

Una transparencia máxima

La transparencia comienza con un acceso dedicado a una interfaz de monitorización y seguimiento de llamadas en tiempo real. La información consolidada y detallada de todas las llamadas debe ser accesible en tiempo real. Algunos operadores ofrecen grabación gratuita y parciales de llamadas para verificar la calidad de estas e identificar cualquier fallo más rápidamente.

Estos datos deben incluir *billing*, consumo y todas las métricas importantes de las llamadas (códigos de error, llamadas rechazadas...).

La capacidad de identificar fallos

Estas métricas permiten una identificación objetiva de mal funcionamiento.

Una máxima autonomía de gestión:

- **Nivel de autonomía y facilidad** para manejar la interfaz y la configuración.

- **La creación de nuevos SIP trunks** se debe hacer de manera autónoma.

- **La identificación de las campañas** y todas las opciones se deben manejar también de manera autónoma.

Un soporte dedicado

El equipo de soporte del proveedor debe estar dedicado y tener

herramientas para identificar problemas y tomar medidas.

Campañas salientes:

- **Especialmente en predictivo**, el operador de telecomunicaciones debe ofrecer la posibilidad de definir los números llamantes (CLI) de manera dinámica, dependiendo de la región de las llamadas. Esto supone una solución para aumentar la productividad.

- **Detección de contestadores** por parte del operador de telecomunicaciones. Algunos proveedores tienen ahora módulos de inteligencia artificial para aumentar la eficiencia global de esta detección. Los ahorros pueden ser muy significativos porque hace que el agente pierda menos tiempo, se pierden menos contactos (se elimina la clasificación incorrecta por agente cuando recibe un contestador), y se favorece una mejor concentración del agente.

Campañas entrantes:

- **Provisionar los DDI** en tiempo real.

- **Configuración del enrutamiento** de las llamadas entrantes en total autonomía con rutas de *failover* y reparto de carga... Hay que evitar la dependencia del proveedor para hacer cualquier cambio de enrutamiento.

- **Sin invertir en soluciones o equipos adicionales**, poder hacer un ajuste a nivel del operador con varias rutas predefinidas en modo de *failover* por error o de reparto de carga. Esto puede ser decisivo para ciertos proyectos.

- **Mutualización de los canales entrantes** para la recogida de llamadas, sobre todos los DDIs (nacional e internacional).