

Construir un caso de negocio para reemplazar el ACD de su call center

Introducción

Como ejecutivo responsable de la infraestructura del call center, usted comprende cuáles son las limitaciones que tiene un ACD antiguo. Es probable que, si usted ha añadido canales de correo electrónico, web chat o algún otro, estos se hayan implementado como soluciones independientes y desconectadas entre sí. Pero esta forma de añadir canales impide que el cliente reciba una experiencia uniforme y coherente.

Usted también sabe que son muchos los beneficios que puede obtener si reemplaza un sistema que fastidia a los clientes y tensiona a los equipos de TI, que se ven obligados a actualizar y mantener soluciones totalmente dispares. El desafío radica en elaborar un caso de negocio que lo ayude a convencer a otros ejecutivos de que ya es tiempo de adoptar una única infraestructura basada en SIP que servirá de base no solo para integrar los canales de comunicación presentes y futuros, sino también para brindar una experiencia de cliente omnicanal y uniforme.

A continuación, presentamos cinco datos útiles que lo ayudarán a elaborar su caso de negocio.

1

Calcule cuánto dinero ahorrará si cuenta con un único grupo de agentes

Según los analistas, los salarios de los agentes representan entre el 60% y el 70% de los costos del centro de contacto. Por eso, si usted instala una solución que le permita agrupar a los agentes de toda la compañía, obtendrá grandes economías de escala y podrá evitar las costosas actualizaciones y tareas de mantenimiento que debe hacer para poder centralizar el trabajo con un ACD antiguo.

Si usted tiene varios contact centers y no puede balancear la carga entre ellos, seguramente hay momentos durante el día en los que los clientes esperan (o abandonan la llamada) en una ubicación, mientras que hay agentes ociosos en otra. O quizá usted utilice una cantidad excesiva

de empleados para cumplir los niveles de servicio en cada ubicación.

- ¿Cuál es el salario total promedio de un agente de contact center?
- ¿Qué porcentaje de tiempo ocioso hay entre las distintas ubicaciones? Es evidente que no puede ocupar el 100% del tiempo de los agentes, o quedarán extenuados, y que debe tener en cuenta el conjunto de habilidades. Pero hay grandes probabilidades de reducir el tiempo ocioso mediante un grupo virtual de agentes. Si hoy usted tiene 100 agentes y un 20% de tiempo ocioso, ¿podría reducir ese porcentaje a 10% virtualizando los recursos? En ese caso, podría brindar el mismo nivel de servicio con 10 agentes menos.

Multiplique el salario promedio por el número de agentes que redujo. Los resultados serán sorprendentes.

2

Calcule los ingresos que obtendrá si reduce la tasa de abandono

No importa la industria a la que pertenezca, usted igualmente puede calcular cuánto ganará al reducir la cantidad de compras abandonadas. Con un grupo de agentes virtuales, tendrá la capacidad de responder con más rapidez y prevenir los abandonos.

- ¿Cuál es su tasa de abandono actual?
- ¿Cuál es el valor promedio del contacto?
- Calcule la reducción de abandonos en función de la disminución del tiempo de espera.
- Multiplique el valor promedio del contacto por la cantidad de interacciones abandonadas que logró disminuir.

3

Calcule cuánto tiempo de contacto reducirá si brinda una experiencia de cliente consistente

- Al reemplazar el ACD y las aplicaciones individuales o no integradas por una solución omnicanal unificada, los agentes pueden ver todas las interacciones previas, ya sea que hayan sido correos electrónicos, web chats, SMS o comunicaciones de voz. Esto reduce el tiempo de contacto y las transferencias.
- ¿Cuántos contactos provienen de clientes que ya se han contactado anteriormente?
- ¿Qué cantidad promedio de tiempo necesita el cliente para informarle al agente sobre sus transacciones previas?

- Multiplique los contactos repetidos por el tiempo que se necesita para hacer un resumen de su situación, y tradúzcalo a FTE (equivalente de tiempo completo del agente).

4

Calcule cuánto dinero ahorrará en hardware y mantenimiento a través de una plataforma de estándares abiertos basada en SIP

- Analice los actuales contratos de mantenimiento de su ACD y calcule el precio de los sistemas de hardware propietarios. Recuerde incluir el mantenimiento de software, puesto que muchos proveedores de ACD separan el mantenimiento de hardware del de software, y cobran montos elevados por cada uno.
- ¿Cuánto está pagando actualmente por los troncales y por el hardware que se necesita cuando añade nuevos troncales?
- Añada los costos de mantenimiento de las soluciones individuales de correo electrónico, web chat, y otras.
- ¿Cuánto dinero ahorraría en hardware y en gastos mensuales de telecomunicaciones si adopta una solución SIP?

5

Involucre al Chief Customer Officer

Si su empresa tiene un Chief Customer Officer, es necesario involucrarlo en el proceso de modo de que todos estén alineados. Una CX personalizada y ágil es lo que se necesita para no perder terreno frente a la competencia, adquirir clientes nuevos y retener a los

existentes. Y el Customer Experience Officer lo sabe muy bien.

- ¿Cuál es el valor de cada cliente?
- ¿Cuánto aumentarán los ingresos si se retiene un x% más de clientes?

En realidad, el director de TI, el director de Contact Center y el Chief Customer Officer son fundamentales en este proceso. Por eso, debe involucrarlos para que su caso de negocio sea más contundente.

Conclusion

Si las empresas siguen intentando arreglárselas con todas las soluciones que tienen instaladas, a la larga no llegarán a buen puerto porque los costos de mantener tales sistemas en funcionamiento son muy altos y porque no se ganan clientes nuevos debido a que las interacciones son demasiado complicadas y llevan mucho tiempo. Además, los clientes pueden desaparecer al ver que resulta más sencillo operar con otras empresas.

Reemplace los sistemas antiguos con una infraestructura de contact center que le permita añadir nuevos canales de comunicación con total facilidad; de este modo, podrá satisfacer no solo las expectativas actuales de los clientes, sino las futuras también. Ya no más dolores de cabeza por el mantenimiento de plataformas dispares. Ahora tendrá mucho más agilidad para atender las crecientes solicitudes de sus clientes.

Genesys puede ayudarlo a elaborar el caso de negocio para modernizar su contact center con una infraestructura omnicanal unificada. Tenemos herramientas de ROI para elaborar un caso de negocio específico y personalizado que se ajuste con exactitud a su entorno operativo. Póngase en contacto con nosotros en www.genesys.com, y nos sentiremos con usted para comenzar a trabajar.

ACERCA DE GENESYS

Genesys® potencia anualmente más de 25.000 millones de las mejores experiencias de cliente del mundo. Nuestro éxito consiste en conectar conversaciones de empleados y clientes en todos los canales, siempre. Más de 10.000 empresas en más de 100 países confían en la plataforma CX #1 para obtener grandes resultados de negocio. Las soluciones on-premise y en la nube son uídas, instintivas y dan empoderamiento. Combinamos lo mejor en tecnología y en creatividad para trabajar como usted espera.

Visite genesys.com/es o llame

Argentina / Perú / Chile

+54 11 5128 4514

México

+52 55 5350 2115

Colombia / América Central

+57 1 508 5909

Venezuela

+58 212 9512 489

Genesys and the Genesys logo are registered trademarks of Genesys. All other company names and logos may be trademarks or registered trademarks of their respective holders. © 2017 Genesys. All rights reserved.