



"La experiencia de implementar este nuevo y moderno modelo de tecnología IP y call center en nuestra compañía nos permite comprender más claramente el porqué del gran auge que está teniendo a nivel mundial y nacional la tecnología IP. Por cierto, en un principio cuando se debe evaluar el proyecto para decidir su adopción en la empresa, las importantes economías que se alcanzan en los costos de comunicaciones telefónicas, justifican por sí solas la aprobación del proyecto. Sin embargo, al conocer más en detalle este modelo tecnológico y sus funcionalidades en las distintas etapas de implementación y puesta en marcha, se van descubriendo las enormes potencialidades que este sistema nos trae, haciendo que el ahorro en las llamadas pase a ser poco significativo comparado con los enormes beneficios en la gestión de calidad de servicios. Llegamos incluso a preguntarnos ¿Cómo pudimos operar nuestras comunicaciones con los clientes tanto a tiempo 'a ciegas'?"

Artículos de Interés

Noviembre 2006. Revista Gerencia. Sección Columna de Opinión.

"Sistema IP: Una verdadera revolución en la gestión de calidad de servicios".

Por Jorge Valenzuela, Gerente General de Transtecnia

Nuestra compañía recibe un promedio de 10 mil llamadas telefónicas mensuales en períodos normales llegando a un peak de 25 mil por mes en los períodos tributarios; el 60% de éstas se recibe en nuestra casa matriz en Santiago y el resto en las sucursales de Viña del Mar, La Serena, Curicó, Concepción Temuco y Puerto Montt. Estas llamadas están dirigidas principalmente a los departamentos de Ventas, Soporte y Servicio a Cliente, siendo atendidas por una dotación de aproximadamente 80 ejecutivos y técnicos en todo el país. Por cierto, con la tecnología tradicional, compuesta por una 'moderna' central telefónica digital, no era posible saber: ¿Cuántas llamadas se perdían? ¿Cuántas no se atendían?, ¿Qué tiempo de respuesta teníamos?, ¿Qué calidad de respuesta dábamos?... Pensábamos que lo estábamos haciendo relativamente bien, por cuanto el nivel de reclamos no era alto, siendo esta la única forma de medir la calidad de nuestros servicios de atención telefónica.

🔴 A Ciegas

Reclamos de tipo "cuesta un mundo comunicarse con ustedes", "he llamado varias veces y no me responden" y "me derivan a un anexo y no me responden" eran nuestro único barómetro de calidad de atención, indicadores en base a los cuales suponíamos cierta calidad. Es decir, mientras menos reclamos se recibían mayor era la calidad, todo en base a suposiciones, por cuanto no teníamos información y trabajábamos 'a ciegas'.

Por otra parte, nuestros técnicos y ejecutivos de regiones muchas veces tenían baja demanda de llamados en comparación a los de nuestra casa matriz en Santiago, lo que nos obligaba a aumentar nuestra dotación en Santiago para satisfacer esa demanda. Por eso, uno de los primeros y grandes beneficios que nos permitió la tecnología IP fue aumentar nuestra dotación de técnicos de soporte y servicio en más de un 100%, sólo incorporando al call center a los ejecutivos y técnicos que teníamos en regiones. Esto, pues ahora el sistema de comunicaciones está en línea y en red, conectando a las sucursales a través de **fibra óptica**. Hoy podemos balancear adecuadamente los recursos técnicos de acuerdo a la demanda de llamadas telefónicas, disponiendo de nuestros técnicos de cualquier parte del país.

🔴 Un mundo de posibilidades

La incorporación de esta moderna tecnología requiere la creación de nuevas tareas y funciones, todas ellas imprescindibles para gestionar y controlar la calidad de los servicios de comunicación. Se crearon dos nuevos cargos dignos de destacar por su importancia en el modelo: el analista de datos y el supervisor de calidad. El primero es quien periódicamente provee de información a las gerencias para que corrijan y controlen inmediatamente cualquier distorsión en la calidad de las comunicaciones. Ahora existe mucha información y de todo tipo, incluso se puede llegar a determinar, después de cuantos 'rings' estamos respondiendo las llamadas de todas las unidades en el país.

Por otra parte, **el supervisor de calidad escucha permanentemente las llamadas telefónicas, verificando si el lenguaje, trato y tipo de atención de nuestro personal cumple con los estándares de calidad que se fijaron**. Los gerentes también pueden escuchar en línea las llamadas e intervenirlas cuando corresponda. **Por cierto, todas las llamadas quedan grabadas en nuestro data center y uno puede en forma aleatoria y cuando quiera, revisar estas grabaciones para descubrir verdaderamente como se está atendiendo a los clientes.**

Pero esto no es todo, es sólo una parte de los beneficios. Este nuevo sistema IP abre un mundo de posibilidades con nuevos servicios al utilizar la red no solamente como un medio de transporte para las comunicaciones telefónicas. Integrando esta plataforma (IVR) con sistemas de tipo CRM se provoca una verdadera revolución en la gestión de calidad de servicios. Imagínese que **cuando llama un cliente, es posible ver en pantalla en forma inmediata no sólo los datos generales de éste, sino que además un historial completo y actualizado de todas las operaciones y acciones en las que él ha interactuado con su empresa**. Lo mismo puede ser aplicado, por ejemplo, a las llamadas

que reciba del personal de su fuerza de ventas y, si desea, puede establecer una comunicación no sólo por voz, sino que también por **videoconferencia de alta calidad**. Parece un sueño, pero es una realidad: la tecnología IP llegó para revolucionar la gestión de calidad de servicios en las empresas.

