

Caso de Éxito

Telefónica de España



Estudo de caso

trường hợp nghiên cứu

Case Study

Caso de Éxito de Telefónica de España

étude de cas

*“En un tiempo limitado de despliegue hemos alcanzado nuestros objetivos, . . . sólo en 2009, **eglue** nos ha garantizado un incremento sustancial de la rentabilidad de las operaciones, con un ROI alcanzado en solo 6 meses”.*

örnek çalışma

Fallstudie

тематическое исследование

tapaustutkimukseen



“Telefónica, de capital enteramente privado, tiene más de 1.5 millones de accionistas ... es una de las compañías más globales del Sector, con más del 60% de sus negocios procedentes de mercados de fuera de España”.

Caso de éxito de Telefónica de España

Resumen

Telefónica es una de las mayores compañías de telecomunicaciones del mundo, tanto por número de clientes como por valor en bolsa. La empresa se focaliza en los mercados de telefonía fija y móvil, siendo la banda ancha el principal factor de crecimiento de sus negocios. A través de sus Mercados en España, Europa y Latinoamérica, Telefónica opera en 25 países y tiene una base de más de 268 millones de clientes.

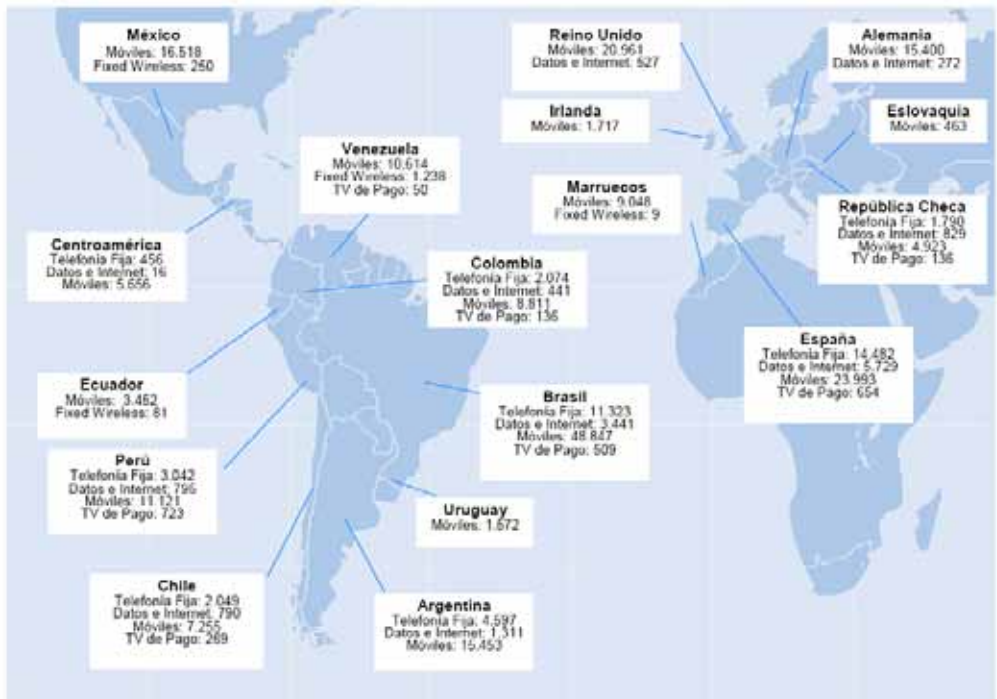
Telefónica, de capital enteramente privado, tiene más de 1.5 millones de accionistas, y sus acciones pueden negociarse en las bolsas españolas, así

como en las de Londres, Tokio, Nueva York, Lima, Buenos Aires y São Paulo.

Telefónica es una de las compañías más globales del Sector, con más del 60% de sus negocios procedentes de mercados de fuera de España. Es el operador de telecomunicaciones líder en Brasil, Argentina, Chile y Perú, y sus operaciones cubren gran parte del mercado en Colombia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Marruecos, Nicaragua, Panamá, Puerto Rico, Uruguay y Venezuela, así como en Europa Occidental.

Tamaño de Mercado

(Datos en miles de accesos)



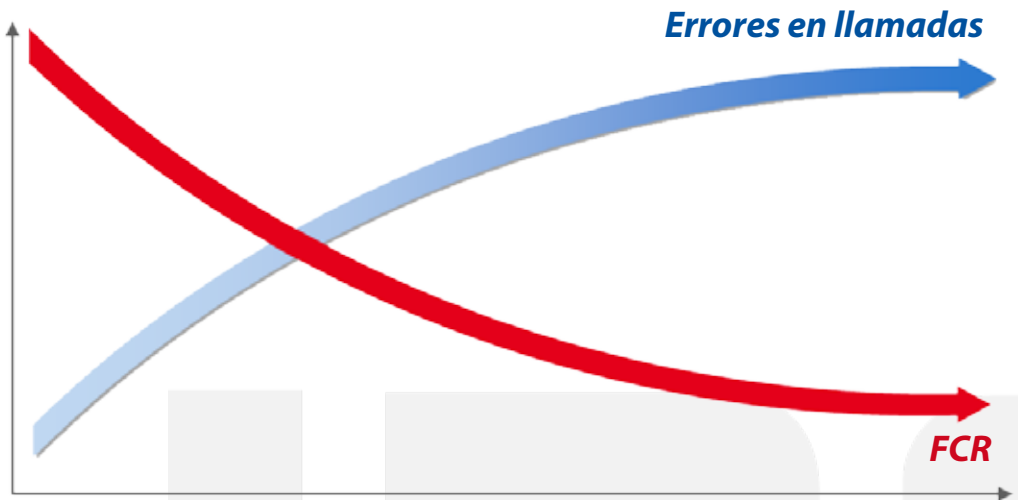
“...buscábamos una solución que nos permitiera gestionar y responder rápidamente a las necesidades de nuestros clientes”.

Caso de éxito de Telefónica de España

El reto

En 2007, Telefónica modificó su modelo de negocio, a través de la externalización del 80% de las llamadas que recibía para sus clientes residenciales en España. A partir de ese momento, se produjo en ese proceso de cambio un incremento en el número de errores en las llamadas que redujeron la tasa de resolución al primer contacto (FCR) e incrementaron algunos costes operacionales.

Consiguientemente, la compañía decidió mejorar la calidad de sus interacciones con los clientes y de la consistencia de las mismas, con el objetivo de mejorar la tasa de resolución FCR y de incrementar sustancialmente la satisfacción de los clientes, como camino para generar mejores utilidades en el negocio.



Requerimientos de la Solución

“El nuevo entorno nos obligó a reinventar la manera en la que nos relacionamos con nuestros clientes, de tal manera que mejorásemos su experiencia a la vez que generábamos más ventas”, explica José Francisco Rodríguez, Gerente de Procesos de Negocio Fijo Residencial de Telefónica.

“Nuestro sistema CRM no estaba designado para focalizarse en las interacciones con los clientes. Desde un punto de vista de la Experiencia de Cliente, buscábamos una solución que nos permitiera

gestionar y responder rápidamente a las necesidades de nuestros clientes.

Una solución que permitiese a nuestros agentes solucionar en el primer contacto las dudas y peticiones de nuestros clientes, ofreciendo el conocimiento completo y contextual de las circunstancias y el histórico de cliente, así como de lo que le estaba ocurriendo en ese mismo instante”.

“En un tiempo limitado de despliegue hemos alcanzado nuestros objetivos, ... sólo en 2009, eglue nos ha garantizado un incremento sustancial de la rentabilidad de las operaciones, con un ROI alcanzado en solo 6 meses.”
– José Francisco Rodríguez, Gerente de Procesos de Negocio Fijo Residencial de Telefónica.

Caso de éxito de Telefónica de España

eglue ayuda a Telefónica a incrementar sustancialmente la Eficiencia, la Consistencia de los Servicios prestados, la Satisfacción de sus Clientes y la Rentabilidad

Con el acompañamiento y asistencia del equipo de consultoría de **IZO System**, Telefónica procedió a examinar y evaluar con detenimiento sus escenarios y procesos de negocio, implantar mejores prácticas y mejorar su arquitectura CRM a través de la Suite Interact de **eglue** para la gestión de las interacciones con clientes (Customer Interaction Management). La solución fué implementada en todos los Call Center de la compañía y sus proveedores para el negocio residencial, tanto en España como en Latinoamérica.

De este modo se aseguraba a los Agentes telefónicos el acceso en tiempo real a todos los datos que necesitan para poder gestionar las llamadas y necesidades de los clientes.

Con la estructura de “conectores” desarrollada con un amplio conjunto de sistemas de Telefónica, los agentes tienen una completa visibilidad de toda la información del cliente y sus servicios, lo que permite mejores contactos, realizados de modo más eficientes y más satisfactorios.

eglue ha conseguido, de manera clara, incrementar consistentemente los ratios de resolución de llamadas al primer contacto (First Call Resolution). Ser capaces de adaptar la información a la propia conversación con el cliente y la inclusión de elementos de apoyo a medida que progresa la interacción. Son dos de las funciones clave que influyen en la mejora de resultados de satisfacción y eficiencia para Telefónica.



“Desde el punto de vista del negocio, necesitábamos una solución que se adaptara a un sector de cambios muy rápidos, y que nos permitiera mejores ventas cruzadas y mejorar el ratio de conversión de las llamadas de servicio en ventas.”

Las alternativas y el análisis de negocio propuesto por **IZO System**, una consultora española focalizada en Customer Experience Management, llevaron a Telefónica a decidirse por la implementación de la suite InterAct de **eglue**.

Caso de éxito de Telefónica de España

“Con un esfuerzo pequeño en desarrollo y consultoría, hemos alcanzado una clara reducción de los errores en la gestión de los contactos con los clientes, y mejorado nuestros Índices de Satisfacción de Cliente, Retención y Venta Cruzada”.

Éxito Cuantificable

Al potenciar su infraestructura y sistemas de CRM con **eglue**, Telefónica ha conseguido tres objetivos cuantificables: ha reducido la duración media de una llamada, una reducción drástica de sus costes operativos y un incremento significativo de su tasa de resolución al primer contacto. *“En un tiempo limitado, **eglue** ha conseguido mejoras cuantificables en estas tres áreas de mejora”.*

“Con un esfuerzo pequeño en desarrollo y consultoría, hemos alcanzado una clara reducción de los errores en la gestión de los contactos con los clientes, y hemos mejorado nuestros Índices de Satisfacción de

Cliente, Retención y Venta Cruzada”.

José Francisco Rodríguez afirma que, *“sólo en 2009, **eglue** InterAct nos ha garantizado un incremento sustancial de la rentabilidad de las operaciones, con un ROI alcanzado en solo 6 meses. Ahora nos proponemos seguir utilizando las tecnologías de **eglue** para manejar el 100% de las llamadas a nuestros call centers, y expandir la iniciativa a más canales de contacto con nuestros clientes en toda la organización”.*



IZO System

Con más de 11 años de experiencia en los mercados de habla hispana y portuguesa **IZO System** es el líder y el pionero en servicios profesionales y tecnología para mejorar la experiencia de cliente en cualquier punto de interacción con él. **Izo**

System trabaja con 12 compañías de el IBEX 35 y con las mayores compañías de España, Portugal e Iberoamérica. Más información en: www.izo.es

Acerca de eglue

eglue es una compañía privada que sirve a las compañías más importantes del Fortune 500 y con el respaldo de las compañías internacionales de capital riesgo y de inversores privados como Giza,

Cedar, Evergreen and Plenus Venture Lending. Puede encontrar más información en: www.eglue.com

“Contamos con presencia en España, Colombia, Portugal, Brasil, México y Venezuela. Hoy en día nuestros servicios inciden directamente sobre más de 20 Millones de Clientes y Usuarios en todo el mundo.”

Sobre IZO System

Sobre IZO System

IZO SYSTEM es una compañía especialista en medir y transformar las Interacciones de los Clientes con su Marca, sus Productos y sus Servicios. IZO es la empresa que ha transformado e innovado gracias a la exitosa implantación de la estrategia más revolucionaria de fidelización de clientes: Customer Experience Management – CEM.

IZO lleva más de 11 años de experiencia trabajando en aspectos tan

importantes para una compañía como el modelo de relación con sus clientes.

En este marco de colaboración con grandes compañías hemos tenido oportunidad de llevar a cabo proyectos de CEM con diferentes objetivos aunque con un denominador común, un impacto altamente positivo en la cuenta de resultados de la empresa. www.izo.es.

Testimonios de nuestros Clientes

“Ponen en orden tus ideas, te obligan a reflexionar y hacer una parada en el camino. Verdaderamente te facilitan tu labor y te reconducen, extrayéndote de tu día a día.

El equipo de IZO te obliga a mirar en el espejo que tú eludes muchos días y pasas de largo empujado por el frenesí de tus tareas diarias. Es muy fácil y gratificante trabajar con ellos. Te obliga a recapacitar.”

*- Teresa Prada
ENDESA*

“Cuando Sermepa en 2004 se plantea la necesidad de dar un salto cualitativo en la gestión de la calidad y la mejora continua en su Contact Center, IZO System resulta la opción seleccionada de entre varias empresas de referencia especializadas en Calidad, gracias a su especialización en Centros de Contacto con Clientes. Desde entonces hasta hoy hemos recorrido un largo camino juntos evolucionando cada año los niveles de exigencia, incrementando el detalle de la medición e implantando metodologías de mejora continua novedosas y complementarias. Durante los diferentes años, se ha podido trabajar a nivel de agente, de equipo de trabajo y de proceso de negocio, permitiendo en cada momento medir dónde estábamos y centrar los esfuerzos en aquellos puntos en los que mayor valor añadido se aportaba al cliente final. En paralelo, los resultados de las encuestas de satisfacción nos permitían contrastar y evolucionar nuestros estándares de medición para ajustarnos a las necesidades reales de nuestros clientes.

Todo ello habría sido imposible de implementar con éxito sin la ayuda de los consultores de IZO System, quienes han aportado su dilatada experiencia y las mejores técnicas de mercado como parte fundamental del proceso de mejora continua.”

*- Alfonso de la Fuente
Subdirector de Atención a Usuarios
SERMEPA*

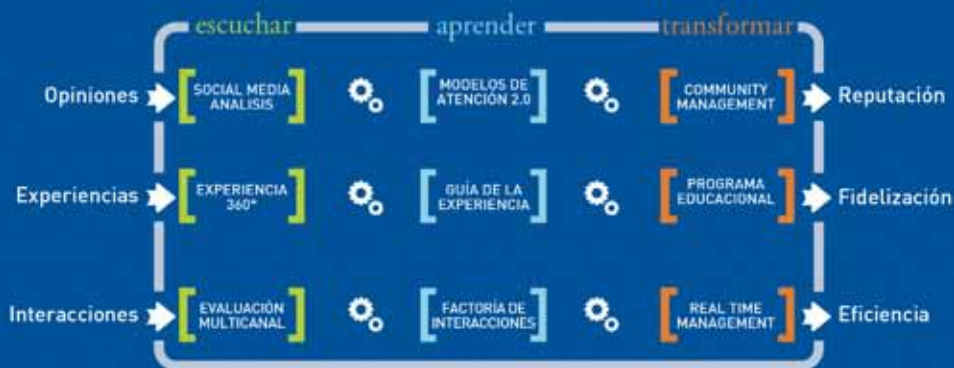
“Durante las últimas semanas hemos podido empezar a ver resultados reales del trabajo que llevamos realizando desde principios de año en el proyecto eglue y me gustaría aprovechar la oportunidad para destacar el gran trabajo que se está desarrollando por parte de tu equipo de IZO. Nos consta que estáis realizando un gran esfuerzo y desde el principio vuestro compromiso con el proyecto ha sido máximo, por lo que la consecución de resultados positivos es la mejor de las noticias para ambas empresas. Estamos trabajando en un entorno muy dinámico y con una naturaleza de negocio compleja y vuestra participación ha sido clave en la implantación de la solución, no sólo a nivel consultivo, sino también en el diseño de una arquitectura adecuada a nuestro entorno y el desarrollo final de los proyectos. Confío en que el ritmo del proyecto se mantendrá con el mismo nivel de exigencia que hasta el momento y estoy seguro de que los resultados seguirán siendo positivos a lo largo de nuestra colaboración. Por favor, traslada mi felicitación a tu equipo”.

*- Jose Francisco Rodriguez
Gerente de Procesos de Negocio Fijo Residencial
TELEFÓNICA ESPAÑA*

“En nombre de mis Team Leaders, Formadores y el mío propio, quiero daros las GRACIAS Y FELICITAROS por habernos ayudado a conseguir ser el Call Center de Amex mejor valorado por nuestros Clientes a nivel Internacional. Quisiéramos compartir con vosotros todo el análisis de los resultados más tranquilamente pero no podía pasar ni un momento más sin haceros partícipes de este gran logro, que sin duda, no hubiera sido posible sin vuestra colaboración y apoyo. Por favor, haced extensiva esta felicitación a los miembros de vuestro equipo.”

*- Pepa B. Fernández
Call Center Manager
Amex Call Center EMEA, Madrid*

Convertimos la **estrategia** en **interacciones**



IZO SYSTEM



Mida la experiencia que viven sus clientes. Transfórmela en tiempo real.

> Realizamos el más relevante índice global de Customer Experience en Iberoamérica.

> Auditamos al mes más de 200.000 interacciones cliente - empresa.

> Certificamos la integración de sus procesos con el negocio y sus personas.

“Con un esfuerzo pequeño en desarrollo y consultoría, hemos alcanzado una clara reducción de los errores en la gestión de los contactos con los clientes, y mejorado nuestros Índices de Satisfacción de Cliente, Retención y Venta Cruzada”.

Síguenos en



www.izo.es/twitter



www.izo.es/facebook



www.izo.es/youtube



www.izo.es/linkedin

IZO SYSTEM

www.izo.es | marketing@izo.es

IZO SYSTEM ESPAÑA
Natea Business Park
Avda. de la Industria, 4
Local B, pl.1º, ed.3
28108 Alcobendas - Madrid España
Tel.: 902 116 833
Tel. Ext.: +34 918 054 900

IZO SYSTEM BRASIL
Rua Pamplona, 518. 4º andar
Cerqueira Cesar CEP. 01405-000
São Paulo – SP Brasil
Tel.: +55 11 3585 0050

IZO SYSTEM COLOMBIA
Cra. 11A # 93A - 62 of. 303
Bogotá
Colombia
Tel.: +571 7423485

IZO SYSTEM MEXICO
Insurgentes No 58
Colonia Juárez
Delegación Cuauhtemoc
Código Postal. 06600
Distrito Federal - Mexico
Tel.: +52 55 5525 7746

IZO SYSTEM VENEZUELA
Av. Francisco de Miranda - Centro Lido.
Torre D Piso 4, Oficina 41-D
Caracas - Venezuela
Tel.: +58 212905 6419