



EXPERIENCIA DEL
CLIENTE

APPROACH
CONTACT CENTER



*Nuestra experiencia
es la experiencia de sus clientes.*

TecnoVoz



RECONOCIMIENTOS & CERTIFICADOS

CALIDAD CERTIFICADA

Certificación ISO 9001:2008 para provisión de servicios de instalación, posventa y soporte técnico.

EXCELENCIA DE PRODUCTO 2011

2011 – Frost & Sullivan – Premio “Product Excellence” por desarrollo de la suite IRS en Approach® Contact Center

CRECIMIENTO EN LIDERAZGO 2010

2010 – Frost & Sullivan – Premio “Growth Leadership Award” por empresa de mayor crecimiento dentro de su segmento en América Latina.

LIDERAZGO DE MERCADO 2014

2014 – Frost & Sullivan – Premio “Argentinian Market Leadership Award in the Contact Center Systems Industry”

Experiencia de marca

RESPALDO EMPRESARIAL

Desde 1993, TecnoVoz S.A. se presenta como uno de los protagonistas en la creación de esta importante industria, pionero en tecnologías como Voice Mail, IVR y Call Center.

Nuestra permanencia de tantos años en el mercado se sustenta en la calidad de nuestros recursos humanos amparados en la solidez económica y financiera de nuestra compañía.

VISIÓN

La **Experiencia del Cliente** es nuestro principal foco. Las actividades de las personas son generadoras de negocios y si las plataformas tecnológicas no las contemplan, las mismas generan un valor potencial muy bajo. Actualmente **la innovación debe generarse con un foco central en las personas**, ya que éstas, indiscutiblemente, son la clave del éxito de toda iniciativa empresarial.

BASE INSTALADA

Reconocido prestigio y know how verificable en la cantidad, variedad y calidad de nuestros clientes que cuentan con unos 33000 puestos instalados, distribuidos en alrededor de 260 Centros de Contacto en Latinoamérica.

INGENIERÍA DE DESARROLLO

Approach es una solución nativa para Centros de Contacto que cuenta con catorce años de constante evolución, signada por la innovación en el diseño y desarrollo de la misma.

Experiencia de producto

VALOR AGREGADO: PRODUCTIVIDAD

Ruteo por reglas de negocio

Permite definir la distribución de las interacciones desde y hacia el Centro por cualquier canal (voz, mail, chat, Internet, sms, WhatsApp), basándose en reglas de negocio orientadas a maximizar la rentabilidad de las campañas.

Entrantes

- El sistema cuenta con una administración universal de interacciones, que permite gestionar el flujo de las mismas hacia los recursos humanos del centro independientemente del canal por el cual se efectúan los contactos, sean los mismos provenientes de redes telefónicas o redes de datos. Las interacciones podrán tener respuesta:
 - Inmediata: mediante los servicios de telefonía (ACD), diálogo de texto (chat, SMS, redes sociales, WhatsApp), navegación asistida (web page push).
 - Diferida: mediante la derivación a los servidores de correo electrónico (e-mails) y fax.
- El software de ACD realiza un ruteo inteligente de llamadas con sus datos asociados, basándose en el reconocimiento de la señalización telefónica, identificando el puerto de atención u opción del IVR. Al mismo tiempo proporciona funciones avanzadas de administración de colas de espera, casillas de correo de voz y fax.
- El método de distribución de interacciones que adopta el sistema las asigna acorde a las habilidades declaradas.
- El tratamiento unificado de las interacciones permite obtener un enfoque integrado de la producción del centro a través de las herramientas de control e informes del sistema, focalizando tanto en la calidad de atención como en la productividad de los recursos humanos del centro.

Salientes

- Nuestros algoritmos de discado automático, han sido diseñados para optimizar el tiempo de productividad del recurso humano. Un proceso de reingeniería nos ha permitido alcanzar niveles superiores al 95 % en la detección de voz viva, diferenciando la atención de un contestador automático con la de una persona en vivo, optimizando el costo telefónico y logrando así que cada agente aumente los minutos productivos por hora.
- Approach cuenta con diferentes métodos de discado: preview, de potencia, progresivo y predictivo.

- Panel de Control con indicadores y alertas del proceso de discado automático en tiempo real, referidos al consumo de la base de datos, señalización y niveles de eficiencia en los diferentes canales de comunicación.
- Los procesos de discado, tanto automático como manual, conducen la gestión de rutas óptimas por reglas de negocio que consideran la oportunidad del discado, el costo de las comunicaciones, la disponibilidad de canales y la habilidad de los agentes.

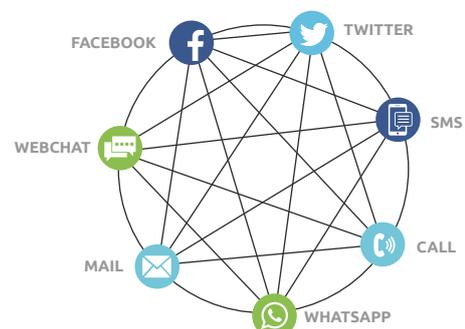
IRS – GUI · (cambios en caliente) TTS & ASR

- **IVR -Interactive Voice Response-** permite implementar aplicaciones de consulta en forma rápida y sencilla en comunicaciones telefónicas mediante la utilización de los siguientes módulos:
 - El modelizador, es la herramienta utilizada para el diseño del flujo de la conversación, que basada en un árbol de decisiones determina las acciones a seguir durante el curso de la llamada.
 - El configurador, administra los recursos (canales) de la plataforma telefónica.
 - El administrador de campañas, es la herramienta de planificación de actividades del sistema.
 - El query, permite especificar consultas a bases de datos.
- **IMR -Interactive Message Response-** permite gestionar las interacciones vía SMS o e-mail. Su integración nativa con Approach permite contestar un mensaje en forma automática, o bien establecer un chat con un agente del Centro. Pudiendo gestionar los siguientes tipos de interacciones:
 - **IWR -Interactive WhatsApp Response-** Este innovador desarrollo permite anexar el servicio de mensajería instantánea bajo las mismas reglas y condiciones que tienen hoy el resto de los canales de comunicación de nuestra plataforma.

Las interacciones iniciadas a través de **WhatsApp** podrán ser autogestionadas en forma automática, o alternativamente ser enrutadas en forma inteligente hacia puestos de atención en vivo, con los criterios de prioridad establecidos por la compañía, tal como ocurre actualmente con el resto de los canales.



- **ISR -Interactive Social Response-** interactúa con un monitor de redes sociales para detectar las menciones de interés en la web 2.0. Una vez identificadas, el ISR configurado en forma adecuada, interpreta estas menciones y opta entre responder en forma automática o derivar a un agente, a quien se le presentará como si fuera una pantalla de chat pero con toda la información que proporciona las redes sociales como ser: seguidores, calificación, sexo, edad, y demás datos del perfil aparte de la historia de la conversación con este contacto. El agente contestará este mensaje en forma pública o privada y si fuera necesario lo escalará al sector de community managers quienes lo incorporarán al workflow de la compañía.
- **Omnicanalidad**
Integración y conmutación de múltiples canales



MÉTRICAS SOBRE EL NIVEL DE SERVICIO

El sistema cuenta con un amplio conjunto de informes parametrizables que permiten el análisis histórico y el control en tiempo real de la gestión del centro de contactos. Adicionalmente el sistema genera registros históricos (logs o cdrs), que mediante la exportación a diferentes formatos para su posterior procesamiento, facilitan el desarrollo de nuevos informes orientados a los requerimientos específicos de cada Centro de Contacto, las métricas más difundidas son:

- Total de interacciones, teniendo en cuenta todos los canales.
- Velocidad promedio de respuesta.
- Promedio de tiempo en el que se abandona una interacción.
- Cantidad de abandonos respecto del total de interacciones.

Alarmas

Approach controla en tiempo real que las variables claves de la operación del Centro de Contacto, se mantengan dentro de umbrales previamente definidos. En caso que alguna de dichas variables se desvíe del rango de tolerancia, el sistema genera las alarmas correspondientes con el fin de alertar a los responsables de la operación, quienes obrarán en consecuencia. Algunos ejemplos de las alarmas disponibles son: tiempo de conversación, cola de espera, tiempo en idle, tiempo en hold, silencio prolongado, gritos, preponderancia, superposición de audios, etc.

Calidad

• Grabación de interacciones

- Las interacciones se graban desde el inicio, permitiendo un registro completo de las mismas. El sistema permite configurar diversas modalidades de grabación: todas las interacciones: por canal, por puestos de atención, por campaña, por programación del IVR, entre otras. Los supervisores y agentes cuentan, además, con la facilidad de grabar a demanda adicionando un comentario.
- Este módulo brinda funciones avanzadas de acceso y reproducción de excelente calidad. El sistema permite al usuario definir y generar tanto filtros como criterios de búsqueda. La reproducción del audio de las llamadas está sincronizada con el despliegue de las pantallas correspondientes.

• Monitoreo de interacciones

- Desde su estación de trabajo los supervisores pueden monitorear mediante aplicaciones multimedia, tanto el audio como las pantallas de los puestos del Centro de Contacto, asistiendo a los agentes mediante funcionalidades tales como escucha silenciosa, conferencia, entrenamiento en línea (real time coaching) y chat.

• Análisis de conversaciones en tiempo real

- Approach realiza un análisis en tiempo real de todas las conversaciones en forma simultánea, detectando situaciones tales como: elevación del volumen de voz en cualquiera de los dos canales (cliente/agente), predominio de una parte sobre otra, superposición de las voces y silencios prolongados. Cuando se detecta algún hecho de este tipo, mediante el sistema de alarmas se informa al supervisor y se marca el momento del evento en la grabación para su posterior análisis

• QM

- El módulo de Gestión de Calidad de Approach permite gestionar eficientemente el modelo de calidad definido. Éste ha sido diseñado específicamente para maximizar el potencial de cada agente, considerando a la calidad de la relación entre los agentes y usuarios como el factor clave para la satisfacción de los clientes.

- Este módulo permite al responsable de calidad generar los formularios a emplear en el proceso de evaluación, seleccionar a los agentes y/o supervisores a evaluar y establecer la muestra a través de filtros de selección de grabaciones. El sistema genera la lista de interacciones, permitiendo así su evaluación.

Finalmente se lleva a cabo la devolución al evaluado, quien deberá dar su conformidad. También podrán emitirse reportes de calidad a fin de conocer los resultados de la evaluación del desempeño de cada agente y del Centro de Contacto.

• CRM (Customer Relationship Management) operativo

ACM (Approach Contact Manager) integra la gestión de clientes y campañas bajo una interfaz de uso intuitiva y simple. Sus características principales son:

- MultiCustomer–Multicampaña
- Guión Integrado al desktop del operador (manejo de objeciones, etc)
- Agenda de gestión sistematizada
- Entorno web para administración del sistema
- Diseño de formularios drag & drop

Experiencia del Servicio

MÉTRICAS SOBRE ENCUESTAS

Si lo que nos proponemos es llevar adelante una encuesta sobre los productos y servicios que ofrecemos, éstas son las métricas más importantes a incluir en un modelo de medición:

- Cantidad de personas que responden la encuesta en el plazo estimado.
- Porcentaje de respuestas en las que se dan ciertos parámetros esperados
- Cantidad de encuestas respondidas en relación a las enviadas y no respondidas.
- Porcentaje obtenido del SLA (Service Level Agreement, nivel de calidad del servicio acordado con la empresa cliente): conocerlo es clave para los máximos directivos, sobre todo cuando no se alcanzan los valores deseados.

INDICADORES CEM

• FCR · First Contact Resolution

La resolución al primer contacto (FCR) es una herramienta de administración muy útil para evaluar la eficacia general de un contact center. Toma en cuenta la productividad, la eficiencia, la calidad y la satisfacción del cliente.

• CRR · Contact Resolution Rate

La "tasa de resolución de contactos" (CRR) a fin de conocer el desempeño de los agentes para todas las interacciones, independientemente de si se trata del primer contacto o de una llamada de seguimiento. Este parámetro es ligeramente más fácil de calcular, pues toma en cuenta todas las interacciones concluidas, no sólo aquellas que se resolvieron en el primer contacto.

• NPS · Net Promoter Score

El Índice Neto de Recomendación (NPS) es uno de los indicadores más populares relacionados con la experiencia del cliente. Se basa en una sola pregunta a realizar a tu cliente: "¿Qué probable de 1 a 10 es que recomiendes mi servicio a un compañero o amigo?".

• CES · Customer Effort Score

El Customer Effort Score (CES), se ocupa del esfuerzo del consumidor en relación con la marca.

Concretamente mide el esfuerzo que debe hacer el cliente para acceder a un servicio. La pregunta es: "¿Cómo puntuaría el esfuerzo que ha hecho para gestionar su solicitud?"

• CCR · Customer Churn Rate

Medir la experiencia del cliente no es sólo valorar la relación actual entre empresa y consumidor: los clientes que abandonan la marca también nos enseñan cosas.

Redes sociales

Approach aporta soluciones integradas que permiten relacionar los momentos de la verdad en la atención al cliente con el comportamiento de los mismos usuarios en las redes sociales. La integración de estos dos canales se concreta en:

- **Análisis:** Relación entre interacción en Centros de Contacto y Redes Sociales de un mismo usuario y comunidad.
- **Diagnóstico:** Prevención de crisis mediante un proceso de gestión de quejas/reclamos.
- **Acción:** Derivación de quejas y reclamos y creación de un boca a boca positivo dentro de la red.

SERVICIOS POSTVENTA

En el sector de Instalaciones y servicio de soporte post venta TecnoVoz cuenta con un cuerpo técnico de experimentados profesionales que trabajan bajo normas ISO 9001:2008.

Servicios de Soporte y mantenimiento técnico

Approach cuenta con un servicio de mantenimiento extensible hasta 24/7 (cualquier día a cualquier hora). Este soporte puede ser técnico, a usuarios y de asistencia remota con guardias permanentes, equipos de back-up y estrategias de disaster recovery.

Capacitación

TecnoVoz proporciona cursos especializados y diseñados a medida para cada nivel de Approach. Estos se imparten en las instalaciones del cliente o TecnoVoz. Mediante el curso se garantiza el rendimiento óptimo de la plataforma, máxima facilidad en su implementación e integración y alto nivel de eficiencia y productividad de los agentes.

- **Módulo Agente**
- **Módulo Supervisor**
- **Módulo Administrador**

Periódicamente se dictan workshops y webinars.

Experiencia del Cliente

