

GoTo

Mejor servicio y más ventas

Los centros de contacto pueden transformar su negocio. Descubra cómo.



Introducción

La inevitable encrucijada de las empresas pequeñas en su comunicación con los clientes.

Cuando una empresa recibe cinco llamadas o correos al día, o cuando sus empleados llaman a cinco clientes o proveedores cada día es una cosa. No hacen falta herramientas especiales ni grandes estrategias para gestionar estas llamadas.

Pero, ¿qué ocurre cuando de esas cinco se pasa a 50 al día y luego a 20 cada hora?

No queda otra que elegir. Si quieren crecer, las empresas pequeñas tienen que tomar una decisión: invertir en tecnología para gestionar las llamadas entrantes y salientes o regalar clientes a la competencia.

Antes, las empresas creaban grandes centros de contacto para comunicarse con una gran cantidad de clientes y usuarios interesados. Entre sus paredes, largas hileras de empleados sentados frente a una pantalla respondían llamadas durante todo el día. Y los comerciales llamaban a los clientes potenciales más prometedores cuidando hasta el más mínimo detalle. Los informáticos se pasaban meses instalando centros de datos e implantando software para centros de contacto profesionales. Cuando crecía la demanda, había que comprar más equipos. Cuando bajaba, el polvo se acumulaba en dispositivos en perfecto estado.

Era un sistema caro, laborioso y complicado, pero había que asumirlo. Los clientes tenían necesidades. Y las empresas que no estaban a la altura perdían negocio frente a la competencia.



Por suerte, eso ya es agua pasada, gracias en parte a la pandemia de la COVID-19. Cuando el teletrabajo pasó a ser obligatorio, los centros de contacto salieron de los complejos de oficinas para instalarse en los salones.

Esta transición fue posible porque, con una única aplicación en la nube, los profesionales pueden acceder a todas las funciones básicas de un centro de contacto, y a muchas otras. Estas aplicaciones se instalan en un día y se adaptan a todos los presupuestos. Además, el proveedor del centro de contacto se encarga del alojamiento y el mantenimiento de la solución para que el cliente pueda dedicar todos sus esfuerzos a su negocio. Y, aunque el teletrabajo obligatorio fue una medida temporal, contar con una solución flexible en la nube sigue teniendo todo el sentido, porque le permite trabajar con las mejores condiciones donde quiera, desde casa y desde la oficina.

La mayoría de las pequeñas empresas son conscientes de que las tecnologías de centro de contacto les ayudan a subir el listón en las interacciones con sus clientes a través de llamadas de voz, vídeo y otros canales.

Las empresas pequeñas en expansión necesitan herramientas de centro de llamadas que les ayuden a situarse un paso por delante de la competencia y facilitar el trabajo flexible. Por suerte, ahora no tienen que asumir los costes y la complejidad de los centros de llamadas convencionales. Todo lo que necesitan está en la nube.

Hemos colaborado con Metrigy e IDG para tomar el pulso al sector y estos son los resultados de nuestros estudios:

El 43% de las empresas de hasta 250 empleados ya utilizan tecnologías de centro de contacto.¹

La adopción baja hasta el 13% en las empresas con menos de 100 empleados, según el estudio.²

¹ Estudio de investigación sobre centros de contacto de Metrigy/GoTo. Robin Gareiss, Metrigy. Septiembre de 2021.

² MarketPulse Research de IDG/GoTo: La estrategia de las empresas pequeñas en tecnologías de centro de contacto. IDG Communications. Agosto de 2021.

Muchas empresas todavía están en pleno proceso de reflexión.

Tienen dudas sobre los costes, la analítica, la eficiencia de los agentes y la rentabilidad de la inversión. En este e-book encontrarán todas las respuestas.

Empezamos con un breve resumen de las principales ventajas de los centros de contacto en la nube. Luego veremos cuatro desafíos en la interacción con los clientes y descubriremos qué soluciones aportan las tecnologías modernas de centro de contacto para mejorar la atención e impulsar los resultados de la empresa.

Siga leyendo para descubrir:

- El valor de los centros de contacto en la nube.
- Cuatro desafíos resueltos por las herramientas de centro de contacto modernas.
 - 1 Optimizar y mejorar el servicio de atención al cliente.
 - 2 Gestionar las llamadas para mejorar la productividad de los agentes.
 - 3 Automatizar y agilizar las llamadas comerciales salientes.
 - 4 Facilitar la transición al teletrabajo y a modelos de trabajo flexible.
- Los argumentos para implementar herramientas de centro de contacto líderes en el sector.



El valor de los centros de contacto en la nube



El valor de los centros de contacto en la nube

Adiós al pasado

Los (obsoletos) centros de contacto tradicionales requieren un centro de datos sobre el terreno, cuyo mantenimiento exige mucho tiempo, dinero y personal. Años atrás estas restricciones suponían un obstáculo para la adopción de tecnologías de centro de contacto entre la mayoría de pequeñas empresas.

Hola al futuro

Actualmente, las tecnologías de centro de contacto pueden alojarse en la nube y utilizarse en cualquier dispositivo con conexión a Internet, una solución conocida como centro de contacto como servicio (CCaaS). El proveedor del CCaaS asume la inversión más cuantiosa, es decir, la compra de equipos de hardware y actualización del software. Este cambio de paradigma representa un importante ahorro de dinero y también de tiempo. Los clientes del proveedor pagan solo por los servicios que utilizan y por nada más. No tienen que comprar, configurar, refrigerar, proteger ni mantener su propio centro de datos. El proveedor del software del centro de contacto tiene acceso a una potencia de procesamiento ilimitada en la nube, y el software de CCaaS es fácil de instalar y mantener. Los clientes pueden contratar más servicios rápidamente cuando la empresa tiene un pico de crecimiento y recortarlos si hace falta. Además, los equipos de TI pueden gestionarlo todo de forma unificada, con funciones intuitivas y de autoservicio integrado. La plataforma es segura y fiable, y cuenta con equipos de asistencia especializados disponibles las 24 horas del día. Y todo por un precio asequible.

Con el centro de contacto en la nube adecuado, se abrirán nuevos horizontes para su empresa.

Estas son algunas de las funciones más populares de los centros de contacto:

Asignación de colas para agilizar las llamadas y mejorar la eficiencia.

Devolución de llamadas en cola para devolver llamadas y mejorar la experiencia del cliente.

Grupos de llamada para asignar un mismo número a varios teléfonos.

Analítica para determinar la eficiencia de los agentes, prevenir problemas e identificar a los empleados con mejores resultados.

Información sobre las llamadas perdidas para identificar oportunidades de mejora del servicio.

Marcación saliente para automatizar y acelerar las llamadas comerciales.

Paneles actualizados en tiempo real para ver el tiempo de conversación, el tiempo de espera y la disponibilidad de los agentes.

Práctico sistema para alternar entre voz, vídeo y chat.

Mensajes pregrabados automáticos cuando la llamada va al buzón de voz.

Este nuevo servicio permite a las pequeñas empresas jugar en la misma liga que grandes empresas internacionales en lo que a atención al cliente respecta. Y pone en manos de sus equipos comerciales datos para generar más ingresos con menos tiempo.

Vamos a presentarle algunos ejemplos para ayudarle a decidir si un centro de contacto es la opción que más le conviene.

**Cuatro vías para
mejorar sus resultados
con un centro de
contacto en la nube**



1 Necesitamos optimizar y mejorar el servicio de atención al cliente.



Situación

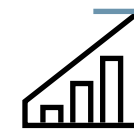
Roberta gestiona un equipo de agentes inmobiliarios que está en contacto con los clientes potenciales durante el proceso de compra de una vivienda. Tanto si quieren vender como si están interesados en comprar, los clientes necesitan el asesoramiento de profesionales de confianza en este mercado tan competitivo. Los agentes tienen que gestionar un alud de llamadas entrantes y derivarlas de forma eficaz cuando no hay nadie para atenderlas, además de mantener informados a sus clientes ante cualquier cambio.



Solución

Roberta utiliza un software de centro de contacto en la nube que elimina las complicaciones en las comunicaciones con los clientes y ayuda a los agentes a gestionar sus relaciones. El software puede:

- Asignar las llamadas entrantes a partir de un menú de voz en que los clientes pueden seleccionar el presupuesto, la región o el tipo de propiedad. Así, la pareja que busca su primer piso en un barrio concreto y los jubilados que buscan una vivienda más pequeña son atendidos por agentes especializados en sus necesidades.
- Permitir a los clientes programar la devolución de la llamada cuando el agente esté libre para minimizar las esperas.
- Configurar grupos de llamadas en la oficina para que suenen varios teléfonos si su destinatario no responde.
- Obtener información sobre las llamadas perdidas para que los agentes sepan si un cliente potencial o existente ha intentado ponerse en contacto con ellos.



Resultados

Los agentes hablan con más clientes, ofrecen un servicio más personalizado y se aseguran de que cada llamada acerca al cliente un poco más a su nueva vivienda. Los clientes recuerdan el excelente servicio recibido y recomiendan los agentes de Roberta a sus amigos y compañeros de trabajo, lo que les reporta más negocio.

Estos resultados avalan las conclusiones de nuestro estudio sobre las expectativas de las empresas pequeñas al implantar un nuevo software de centro de contacto:

- El 62% de los encuestados espera una mejora en las relaciones con los clientes.
- El 55% de los encuestados prevé una mejora de la eficiencia.
- El 52% espera un aumento de los ingresos.³

Estos tipos de interacciones pueden tener un profundo impacto en la satisfacción de los clientes, sobre todo cuando se trata de pequeñas empresas en mercados competitivos. Anticipar las quejas de los clientes, como los tiempos de espera y las llamadas perdidas, y usar la tecnología para encontrar una solución, puede ayudarles a forjarse una imagen de una compañía profesional y organizada. Los centros de contacto contribuyen a gestionar mejor los recursos y la reputación, y también el negocio en su conjunto.

³ IDG 2021.

2 No podemos escuchar todas las llamadas y no tenemos claro cómo lo están haciendo nuestros agentes en conjunto.



Situación

Lee gestiona un equipo de agentes de seguros que atiende las llamadas por los daños provocados por un huracán. El volumen de llamadas suele tener una relación directa con el nivel de actividad de la empresa, y a Lee le interesaría extraer información a partir de los datos de las llamadas. Sin embargo, no quiere que ello implique más trabajo para los agentes, que están trabajando al máximo rendimiento y deben centrar todos sus esfuerzos en los clientes que necesitan su ayuda.

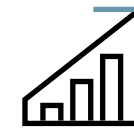
Lee tiene varias preguntas acuciantes: ¿Qué proporción de las reclamaciones resuelven los agentes con la primera llamada? ¿Cuántos clientes llaman y a qué horas? ¿Cuál es su consulta inicial? ¿Cuál es diferencia en el tiempo medio de duración de las llamadas entre los agentes? ¿Qué porcentaje de llamadas no son atendidas? ¿Cómo pueden los mejores agentes transferir sus conocimientos al resto de equipo?



Solución

Lee convence al propietario de la agencia de dar el salto a una plataforma de centro de contacto en la nube. Este software:

- Lleva un control de todos los aspectos de su flujo de llamadas, como los clientes en la cola, la velocidad media de respuesta y el tiempo medio de conversación.
- Ofrece información en tiempo real sobre las actividades de los agentes, lo que permite generar informes exhaustivos sobre su eficiencia.
- Graba las llamadas y genera transcripciones para revisar las prácticas de los agentes más solventes y utilizarlos como ejemplo.
- Se adapta al nivel de actividad de la empresa y a sus necesidades estacionales.



Resultados

Lee aprovecha funciones como “escuchar” y “susurrar” para mejorar la formación de algunos agentes con un rendimiento discreto según los últimos informes de analítica. Gracias a las herramientas de generación de informes, Lee sabe siempre quién está ayudando a las víctimas del huracán y **quién está demasiado tiempo al teléfono sin resolver dudas o cerrar tickets**. La analítica pone al descubierto los empleados más eficaces (y también los menos productivos), lo que abre la puerta a mejorar el servicio de atención al cliente y la reputación de la agencia.

Nuestro estudio revela que las empresas pueden hacer mucho más para gestionar el rendimiento de los empleados de su centro de contacto. De todos los encuestados:

- El 53% revisa las cifras de la empresa periódicamente.
- El 40% organiza sesiones periódicas de coaching.
- El 35% utiliza herramientas de analítica para los agentes.
- El 27% escucha las llamadas.
- El 18% no gestiona el rendimiento.⁴

Cada llamada es una oportunidad para fidelizar o perder a los clientes. El software de centro de contacto ofrece a los máximos responsables y a los supervisores analítica agrupada, transparente y segmentada, además de nuevas funciones de generación de informes para extraer información orientada a introducir cambios. Y el resultado final es una mejora de la satisfacción de los clientes y un aumento de los ingresos.

⁴ Metrigy 2021.

3 El equipo comercial dedica mucho tiempo a hacer llamadas sin ninguna estrategia definida.



Situación

Gloria gestiona un equipo de 30 personas que se dedica a vender publicidad para una cadena regional de canales de televisión. Tras revisar los indicadores clave del rendimiento de cierre del año, observa que las ventas han bajado pese al crecimiento de la economía local.

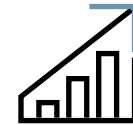
Los comerciales de Gloria dedican bastante tiempo a llamar manualmente a clientes potenciales y hacer un seguimiento de las cuentas en cartera. Pero, ¿acaso esos minutos que invierten en procesos manuales no son un tiempo que podrían usar para hablar con clientes? Si el equipo consiguiera reducir el tiempo dedicado a las llamadas salientes, ¿no podría hablar con más personas y cerrar más ventas?



Solución

Los directivos de la empresa donde trabaja Gloria deciden implantar un paquete de centro de contacto en la nube con funciones específicas para las llamadas salientes. El paquete:

- Incluye un marcador automático para llamadas salientes, que evita tener que buscar y marcar manualmente los números de teléfono.
- Permite a los agentes guardar mensajes pregrabados y usarlos automáticamente con los clientes potenciales y existentes cuando la llamada acaba en el buzón de voz.



Resultados

Nuestro estudio ha puesto de manifiesto que la marcación automática puede aumentar sustancialmente el número de llamadas que pueden hacer los comerciales cada día. Más de un tercio de los encuestados que utilizan software de centro de contacto ha implementado esta tecnología, pero casi dos tercios de las pequeñas empresas encuestadas todavía no aprovecha esta herramienta para mejorar la eficiencia y la productividad de los agentes.⁵

Las ventas son una cuestión de números, algo que puede corroborar cualquier experto en el sector. Si un comercial habla con más clientes potenciales, los resultados serán mejores. La marcación automática es un recurso muy útil para que los comerciales estén más tiempo vendiendo y menos haciendo llamadas.

⁵ IDG 2021.

4 Hemos introducido un modelo de trabajo flexible y tenemos que garantizar la productividad.



Situación

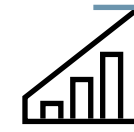
Jamie es la directora regional de una red de sucursales bancarias. Desde el inicio de la pandemia, se decidió que los empleados en contacto directo con los clientes iban a hacer teletrabajo. Cuando se inició la reapertura de las oficinas, hicieron un sondeo entre los trabajadores y las opiniones eran dispares. Algunos tenían ganas de volver, mientras que otros argumentaban las ventajas de mantener la flexibilidad. Al principio, Jamie no tenía claro qué hacer, porque su idea inicial era una “vuelta a la normalidad”. Sin embargo, tras observar los niveles de productividad, las puntuaciones de NPS y el aumento de las ventas, su perspectiva cambió. La flexibilidad no es blanco o negro, significa tener más opciones para trabajar, sobre todo si los empleados cuentan con las herramientas necesarias. Y no solo eso: permite llegar a más profesionales cuando es necesario contratar personal.



Solución

Jamie elige un paquete de centro de contacto en la nube con una completa selección de herramientas para el trabajo híbrido, que los empleados pueden usar tanto al trabajar desde casa como en la oficina. El software promete:

- Conectividad para todos los empleados, en sus smartphones, tabletas y PC. Y todo sin necesidad de comprar ni mantener un centro de datos.
- Reducidos requisitos de ancho de banda y una elevada fiabilidad, con una disponibilidad del 99%. Por lo tanto, los empleados que tienen poco ancho de banda en su casa o en la oficina pueden trabajar sin problemas.
- Prestaciones de softphone CCaaS con funciones fácilmente accesibles e inicio de sesión seguro. Los empleados pueden trabajar desde cualquier lugar sin transportar los equipos de un sitio a otro.
- Integración sin fisuras con plataformas líderes de comunicaciones unificadas (UC) y gestión de relaciones con los clientes (CRM) para acceder a todos los datos de los clientes desde un solo sitio.



Resultados

Jamie ha constatado que ahora es mucho más sencillo flexibilizar los horarios y estar al lado de los teletrabajadores gracias a la potente plataforma de centro de contacto que han contratado.

Los empleados se muestran más satisfechos con su trabajo y los supervisores observan mejoras en la productividad. Es más fácil contratar a buenos profesionales y evitar que fichen por la competencia. Jamie puede contratar expertos en ciberseguridad con experiencia en banca comercial sin pagarles un plus para que cambien su lugar de residencia. Ha bajado la rotación del personal, lo que permite realizar estimaciones de los costes salariales para periodos de tiempo más largos.

Si una cosa tienen clara los responsables de pequeñas empresas encuestadas es que el software en la nube tiene que ser fácil de usar:

- El 91% de los encuestados manifiesta que una implantación rápida es un factor crítico o muy importante.
- El 84% asegura que es importante que la implantación sea sencilla y requiera unos conocimientos técnicos mínimos.⁶

El teletrabajo no siempre es una opción, pero las empresas que contratan a personas que pueden trabajar desde cualquier sitio con conexión a Internet lo tendrán mucho más fácil para atraer y retener a los mejores profesionales en el futuro.

⁶ IDG 2021.

El momento de la reflexión.

Cada empresa tiene que analizar qué tecnología de centro de llamadas encaja mejor con sus planes de futuro. Hay que poner en un lado de la balanza las funciones, los costes y los beneficios y, en el otro, los recursos y la realidad del mercado.

Cuando aciertan en la elección del software de centro de contacto en la nube, las empresas ganan simplicidad y reducen los costes. Las interacciones con los clientes generan recomendaciones en lugar de frustración y rabia. Los equipos de asistencia pasan más tiempo atendiendo a los clientes y menos peleándose con el software. Y los comerciales tienen herramientas que les ayudan a brillar en lugar de perder horas resolviendo problemas técnicos.

El balance final no puede ser más positivo: más ventas y menos problemas en el contacto con los clientes. Buenas noticias para cualquier empresa.



GoTo

Descubra GoTo Contact Center.

La solución de centro de contacto de GoTo es una plataforma en la nube asequible, accesible y diseñada pensando en las pequeñas empresas. Porque queremos hacerle la vida más fácil. Si está preparado para dar el impulso definitivo a sus ingresos por ventas y a la experiencia de los clientes, un centro de contacto es justo lo que necesita. El 87% de las empresas pequeñas están valorando la opción de contratar un centro de contacto.⁷ Es hora de subir el listón y diferenciar su empresa.

Descargue la Guía para compradores de centros de contacto en la nube para pequeñas empresas, con toda la información que necesita para encontrar la solución que más le conviene.

Descargar la guía

⁷IDG 2021.

