

Creación de mejores modelos empresariales para los clientes

Caso práctico de cliente



La compañía de seguros alemana crea una plataforma de ventas y un servicio de colaboración autofinanciado que mejora la productividad y la experiencia del cliente.

RESUMEN EJECUTIVO

Nombre del cliente: Fonds Finanz
Maklerservice GmbH

Sector: servicios financieros

Ubicación: Alemania

Número de empleados: 165

Reto

- Optimizar las operaciones orientadas a los clientes
- Introducir análisis en tiempo real y objetivos de rendimiento

Solución

- Gestión de la relación con el cliente integrada en el centro de atención al cliente para mejorar el servicio.
- Conferencias web rentables y sencillas para activar la colaboración en toda la cadena de suministro.
- Capacidades de presencia añadidas para ayudar a los empleados a localizar y ponerse en contacto con la persona adecuada con más rapidez.

Resultados

- Mejora de la productividad de los agentes en un porcentaje aproximado del 20 al 30%.
- Retorno de la inversión logrado en solo nueve meses.
- Relaciones reforzadas a través de 300 sesiones de Cisco WebEx al día.

Reto

Fonds Finanz Maklerservice es líder en el mercado alemán en la distribución de seguros y ofrece servicios de correduría agrupados a unos 23 000 clientes de servicios financieros. Se trata del agente independiente más grande de Alemania, opera como intermediario entre las principales instituciones financieras y ofrece una amplia gama de productos financieros y una red de bancos y agentes autoempleados. Fonds Finanz realiza continuos esfuerzos para ofrecer un servicio que proporcione a sus clientes los mejores productos, herramientas transaccionales y asesoramiento disponibles en el mercado.

Tres cuartas partes de los 165 empleados de la compañía trabajan en el centro de servicio principal en Munich. Fonds Finanz recibe aproximadamente medio millón de llamadas al año o una media de unas 10 000 a la semana. Pero las limitaciones de su sistema de telefonía existente hacen que el tráfico sea difícil de administrar, especialmente en los períodos de más afluencia. La compañía también empleaba hojas de cálculo para realizar un seguimiento de los niveles de rendimiento entre sus equipos de ventas y el servicio de atención al cliente y carecía del conocimiento necesario sobre el funcionamiento de las operaciones del centro de atención al cliente que era preciso para establecer indicadores de rendimiento claves (KPI).

Stefan Kennerknecht recuerda sus primeros días como nuevo director de operaciones de la compañía: “cuando me incorporé a la compañía, percibí claramente que para poder obtener el máximo rendimiento de mi equipo, en primer lugar necesitábamos dejar de tener la información sin procesar escondida en las hojas de cálculo. Únicamente tomando esta medida pudimos lograr mejoras y ofrecer una mejor experiencia de cliente”.

La compañía calculó que estaba perdiendo hasta el treinta por ciento de las llamadas de clientes debido a un routing erróneo, caídas o abandono de tentativa de llamadas. Además del impacto de las potenciales oportunidades de negocio perdidas, esta situación supuso que una elevada e inaceptable proporción de clientes estuviera sufriendo retrasos innecesarios.

Fonds Finanz abordó el problema acudiendo a su partner local de Cisco para obtener ayuda en la transformación de sus operaciones de ventas y su servicio de atención al cliente. “Consideramos que la tecnología actualizada y, en concreto, la Tecnología de la información y las comunicaciones (ICT), resulta crucial para nuestro desarrollo empresarial”, afirma Sven Mueller, responsable de información. “Como uno de los primeros usuarios de las soluciones más recientes de comunicaciones unificadas y de red de Cisco, pudimos familiarizarnos con la calidad excepcional del equipo. El siguiente paso lógico consistía en crear nueva plataforma de colaboración”.



“Cisco Unified Contact Center Express se amortizó en nueve meses, un retorno de la inversión realmente rápido. Al integrar la solución de Cisco en nuestra aplicación CRM, hemos llevado a un nuevo nivel el servicio de atención al cliente”.

Sven Mueller
CIO
Fonds Finanz Maklerservice

Solución

En el centro de la estrategia holística de las relaciones con el cliente de Fonds Finanz se encuentra Cisco® Unified Contact Center Express. Como “centro de atención al cliente unificado”, la solución Contact Center Express se ha implementado en un entorno de alta disponibilidad de servidor gemelo, en el que cada servidor es capaz de albergar a 400 agentes. Proporciona una solución de gestión de interacción con el cliente virtual que resulta muy segura y fiable, al mismo tiempo que facilita una experiencia de cliente cohesiva mediante una gestión de llamadas inteligente, una administración de contactos eficaz y otras funciones como, por ejemplo, devoluciones de llamada y mensajes del tiempo de espera previsto.

La plataforma Cisco Unified Contact Center Express incluye el routing basado en competencias, que implica que las llamadas entrantes siempre se dirigen al agente adecuado la primera vez y sus capacidades se siguen ampliando mediante un conjunto de herramientas de generación de informes integradas que permiten que los gestores controlen tanto la calidad como el rendimiento. Los informes en tiempo real están disponibles de forma instantánea y ofrecen muestras de datos de paneles con visibilidad para todo el negocio, un control del flujo de trabajo y una asignación de recursos eficaz.

La integración de Cisco Unified Contact Center Express en su sistema de gestión de relaciones con clientes (CRM) ha permitido que las operaciones de Fonds Finanz sean aún más eficaces. Los agentes pueden ver ventanas automatizadas emergentes en pantalla que ofrecen información de clientes como, por ejemplo, detalles de contratos, lo cual hace que estén mejor informados y tengan una mayor capacidad de respuesta al atender las llamadas. Asimismo, ya no es necesario que los agentes tengan que actualizar el sistema CRM manualmente tras realizar una llamada.

Al combinar Cisco WebEx® Meeting Center con Cisco Unified MeetingPlace®, Fonds Finanz ha creado una solución de conferencia sencilla y rentable que permite la colaboración en cualquier momento y lugar y en toda la cadena de suministro de los seguros. La incorporación de Cisco Unity® Express proporciona un sistema de mensajería integrada (mediante el servidor de presencia), correo de voz y otras características y todo el conjunto de aplicaciones de Cisco Collaboration se ve mejorado gracias a Cisco Presence. “Resulta mucho más fácil localizar a la persona o personas adecuadas, ver si tienen disponibilidad y de qué forma y colaborar utilizando su método preferido”, afirma Kennerknecht.

Resultados

Con una extensa red de clientes, Fonds Finanz es capaz ahora de comunicarse de un modo más eficaz, económico y sencillo. “Podemos ver quién está libre para recibir llamadas y no es necesario dejar tantos mensajes ni notas”, indica Kennerknecht. “Con el uso de comunicaciones contextuales, nuestros equipos pueden obtener respuestas y tomar decisiones con más rapidez”.

Las soluciones de Cisco Collaboration están ayudando a optimizar los procesos empresariales subyacentes que se ocupan de las operaciones orientadas a los clientes de la compañía de un modo que antes simplemente no era posible. “Hemos creado una nueva plataforma de servicio de atención al cliente y ventas y transformado el escritorio en una consola lista para la colaboración y las comunicaciones unificadas”, afirma Mueller.

“Por ejemplo, ahora podemos realizar reuniones diarias de WebEx online con unos 300 clientes. WebEx es una estrategia magnífica para compartir información de productos, así como para ofrecer actualizaciones de formación y garantizar el cumplimiento de las normas”.

La inversión en tecnología de Cisco de Fonds Finanz ha tenido un sólido sentido comercial. “Cisco Unified Contact Center Express se amortizó en nueve meses, un retorno de la inversión realmente rápido”, afirma Mueller. Al integrar la solución de Cisco en nuestra aplicación CRM, hemos llevado a un nuevo nivel el servicio de atención al cliente”.



“Somos capaces de procesar un 30 por ciento más de consultas y cerrar transacciones más rápido sin necesidad de incrementar el personal. Por lo tanto, estas mejoras influyen positivamente en el resultado final”.

Andreas Muckof
Director de la administración de agentes
Fonds Finanz Maklerservice

Esta postura la comparte con firmeza Andreas Muckof, director de administración de agentes en Fonds Finanz: “la eliminación de llamadas con un enrutamiento erróneo implica que nuestros clientes obtienen un asesoramiento adecuado y los productos necesarios con más rapidez”. “Somos capaces de procesar un 30 por ciento más de consultas y cerrar transacciones más rápido sin necesidad de incrementar el personal. Por lo tanto, estas mejoras influyen positivamente en el resultado final”.

La compañía está planificando realizar más mejoras en su equipo de Cisco, incluyendo un pedido de 20 videoteléfonos, con el objetivo inicial de mejorar las comunicaciones internas. Stefan Kennerknecht también pretende incorporar el cliente Cisco Jabber™ de próxima generación para Windows, Mac, smartphones y tablets. Así como el apoyo a la creciente tendencia empresarial BYOD (del inglés “Bring Your Own Device”, traiga su propio dispositivo), Jabber crea una sola interfaz a través de la presencia, mensajería instantánea, voz, vídeo, mensajería de voz, uso compartido de escritorio y conferencia.

“Hemos transformado el servicio de atención al cliente en tantos aspectos”, afirma Kennerknecht. “Las llamadas se dirigen al primer especialista disponible con los conocimientos y la especialidad adecuados la primera vez, en todos los casos. También resulta más fácil relacionar los recursos con los volúmenes de llamadas. Y ahora contamos con un panel destinado a gestionar los niveles del servicio y establecer objetivos claros”.

Para obtener más información

Para obtener más información sobre las funciones de colaboración de Cisco, visite: www.cisco.com/go/collaboration

Lista de productos

Comunicaciones Unificadas

- Cisco Unified Communications Manager
- Cisco Unified IP Phones
- Cisco Unity Express

Colaboración con clientes

- Cisco Unified Contact Center Express

Aplicaciones de colaboración

- Cisco WebEx Meeting Center
- Cisco Unified MeetingPlace
- Cisco Unified Presence
- Cisco Jabber



Sede central en América
Cisco Systems, Inc.
San José, CA

Sede central en Asia-Pacífico
Cisco Systems (EE. UU.) Pte. Ltd.
Singapur

Sede central en Europa
Cisco Systems International BV Amsterdam,
Países Bajos

Cisco cuenta con más de 200 oficinas en todo el mundo. Las direcciones y los números de teléfono y fax se encuentran en la Web de Cisco en www.cisco.com/go/offices.

Cisco y el logotipo de Cisco son marcas comerciales o marcas registradas de Cisco o de sus filiales en EE UU, y en otros países. Si desea consultar una lista de las marcas comerciales de Cisco, visite www.cisco.com/go/trademarks. Las marcas registradas de terceros que se mencionan aquí son de propiedad exclusiva de sus respectivos propietarios. El uso de la palabra “partner” no implica la existencia de una asociación entre Cisco y cualquier otra empresa. (1110R)