

# Construcción de mejores modelos comerciales en torno a los clientes

Caso de estudio de cliente



Una compañía de seguros alemana crea una plataforma de ventas y servicios en colaboración autofinanciada, lo que mejora la productividad y la experiencia del cliente.

## RESUMEN EJECUTIVO

**Nombre del cliente:** Fonds Finanz  
Maklerservice  
GmbH

**Sector:** Servicios financieros

**Ubicación:** Alemania

**Cantidad de empleados:** 165

### Desafío

- Optimizar las operaciones que enfrenta el cliente
- Presentar objetivos de análisis y rendimiento en tiempo real

### Solución

- Administración de la relación con los clientes integrada en el centro de contactos para mejorar el servicio
- Conferencia en línea simple y rentable a fin de permitir la colaboración en la cadena de suministros
- Posibilidades de presencia adicionales para permitir que los empleados ubiquen a la persona correcta y se comuniquen con ella más rápidamente

### Resultados

- La productividad de los agentes mejoró en un 20 a 30 por ciento, según los cálculos.
- El rendimiento de la inversión se alcanzó en solo nueve meses.
- Las relaciones se fortalecieron a través de las 300 sesiones por día de WebEx de Cisco.

### Desafío

Fonds Finanz Maklerservice es líder en el mercado de Alemania en distribución de seguros, y proporciona servicios de corretaje combinado aproximadamente a 23 000 clientes de servicios financieros. Es el agente independiente más grande de Alemania y opera como intermediario entre las principales instituciones financieras, que ofrecen una amplia gama de productos financieros, y una red de bancos y agentes autónomos. Fonds Finanz se esfuerza continuamente por prestar un servicio que ofrezca a sus clientes los mejores productos, las mejores herramientas de transacción y el mejor asesoramiento del mercado.

Tres cuartos de los 165 empleados de la compañía trabajan en el principal centro de servicios de Munich. Fonds Finanz recibe alrededor de medio millón de llamadas por año o un promedio de unas 10 000 por semana. Pero las limitaciones de su sistema telefónico anterior hacían que fuera difícil administrar el tráfico, en especial en períodos pico. La compañía también usaba hojas de cálculo para realizar el seguimiento de los niveles de rendimiento entre sus equipos de servicio al cliente y ventas, pero carecía de la comprensión de las operaciones del centro de contacto que se necesitaba para establecer los indicadores de rendimiento clave (KPI).

Stefan Kennerknecht recuerda sus primeros días como nuevo jefe de operaciones de la compañía: “Cuando ingresé a la compañía, era claro que para conseguir lo mejor de mi equipo, primero debíamos dejar de tener datos en bruto archivados en las hojas de cálculo. Solo así, podríamos impulsar mejoras y otorgar una mejor experiencia del cliente”.

La compañía calculó que perdía hasta un 30 por ciento de las llamadas de clientes a causa de desvíos, cortes o abandono de llamadas. Además del impacto de la pérdida potencial de oportunidades comerciales, esta situación significó que una proporción inaceptablemente alta de clientes experimentaba un retraso innecesario.

Fonds Finanz se acercó a su partner local Cisco con el fin de obtener ayuda para transformar su atención al cliente y las operaciones de ventas. “Creemos que la tecnología actualizada y la tecnología de la información y las comunicaciones (ICT) en particular son fundamentales para nuestro desarrollo comercial”, afirma Sven Mueller, jefe de información. “A raíz de la puesta en práctica en forma temprana de las últimas soluciones de comunicaciones unificadas y de red de Cisco, ya estábamos familiarizados con la calidad excepcional del equipo. El siguiente paso lógico era crear una nueva plataforma de colaboración”.



**“Cisco Unified Contact Center Express se compensó a sí mismo en nueve meses, realmente un rápido rendimiento de la inversión. Mediante la integración de la solución de Cisco con nuestra aplicación CRM, hemos llevado la atención al cliente a un nuevo nivel”.**

Sven Mueller  
CIO  
Fonds Finanz Maklerservice

### Solución

En el corazón de la estrategia holística de relaciones con los clientes de Fonds Finanz se encuentra el Unified Contact Center Express de Cisco®. La solución del Contact Center Express es un “centro de contactos en una caja” completamente integrado que se ha implementado en un entorno de alta disponibilidad con servidores mellizos, donde cada servidor es capaz de admitir hasta 400 agentes. Proporciona una solución de administración para la interacción virtual con el cliente que es muy segura y accesible, a la vez que facilita una experiencia del cliente consecuente a través del manejo de llamadas inteligentes, la administración de contactos eficientes y otras funciones, tales como retrollamadas y mensajes de tiempo de espera estimado.

La plataforma de Cisco Unified Contact Center Express incluye routing basado en las capacidades, lo que significa que las llamadas entrantes siempre se dirigen al agente correcto la primera vez y luego se extienden sus capacidades con un conjunto de herramientas de informe incorporadas que permite a los gerentes supervisar tanto la calidad como el rendimiento. Los informes en tiempo real están disponibles de inmediato, lo que permite que se muestren los datos del tablero para la visibilidad comercial completa, la supervisión del flujo de trabajo y la asignación de recursos eficientes.

La integración de Cisco Unified Contact Center Express con su sistema de administración de la relación con los clientes (CRM) ha permitido que Fonds Finanz realice sus operaciones de manera aún más eficiente. Los agentes pueden ver ventanas emergentes automatizadas en la pantalla, que proporcionan información del cliente tal como detalles del contrato, lo que permite que estén mejor informados y que den mayor respuesta cuando atienden las llamadas. Además, los agentes ya no deben actualizar el sistema CRM manualmente después de completar una llamada.

Mediante la combinación del Meeting Center WebEx® de Cisco con Cisco Unified MeetingPlace®, Fonds Finanz ha creado una solución para conferencias simple y rentable que permite la colaboración en cualquier lugar, en cualquier momento, en toda la cadena de suministro de seguros. La incorporación de Unity® Express de Cisco distribuye mensajería integrada (a través del servidor de Presence), correo de voz y otras funciones y el paquete completo de las aplicaciones de Cisco Collaboration se mejora con Presence de Cisco. “Es mucho más fácil encontrar a la persona o a las personas, ver si y cómo están disponibles y colaborar con su método preferido”, afirma Kennerknecht.

### Resultados

Con una gran red de clientes, Fonds Finanz ahora puede comunicarse de la manera más eficiente, económica y conveniente para el usuario posible. “Podemos ver quién está libre para atender las llamadas, y ya no es necesario dejar tantos mensajes y notas”, sostiene Kennerknecht. “Y mediante el uso de comunicaciones contextuales, nuestros equipos pueden recibir respuestas y tomar decisiones con mayor rapidez”.

Las soluciones de Cisco Collaboration están permitiendo optimizar los procesos comerciales subyacentes que brindan soporte a las operaciones que enfrenta el cliente de la compañía en formas que antes eran simplemente imposibles. “Hemos creado una nueva plataforma de servicios para clientes y ventas y transformamos el equipo de escritorio en una consola para colaboración y comunicaciones unificadas”, sostiene Mueller.

“Por ejemplo, ahora podemos tener reuniones WebEx en línea diariamente con alrededor de 300 clientes. WebEx es una gran forma de compartir información del producto, de ofrecer actualizaciones de capacitaciones y de asegurar el cumplimiento reglamentario”.

La inversión en tecnología de Cisco que realizó Fonds Finanz tuvo un buen criterio comercial. “Cisco Unified Contact Center Express se compensó a sí mismo en nueve meses, realmente un rápido rendimiento de la inversión”, afirma Mueller. “Mediante la integración de la solución de Cisco con nuestra aplicación CRM, hemos llevado la atención al cliente a un nuevo nivel”.

**“Podemos procesar alrededor de un 30 por ciento más de consultas y cerrar transacciones más rápidamente sin aumentar el recuento. En consecuencia, estas mejoras afectan de manera positiva el resultado neto”.**

Andreas Muckof

Presidente de la administración de agentes  
Fonds Finanz Maklerservice

Esta opinión la comparte fuertemente Andreas Muckof, presidente de la administración de agentes de Fonds Finanz: “La eliminación de llamadas desviadas significa que nuestros clientes reciben el asesoramiento correcto y los productos que necesitan con mayor rapidez”, sostiene. “Podemos procesar alrededor de un 30 por ciento más de consultas y cerrar transacciones más rápidamente sin aumentar el recuento. En consecuencia, estas mejoras afectan de manera positiva el resultado neto”.

La compañía planea otras mejoras a su equipo de Cisco, incluido un pedido de 20 videoteléfonos, con el objetivo principal de mejorar las comunicaciones internas. Stefan Kennerknecht también espera con ansias atraer al cliente de Cisco Jabber™ de próxima generación para Windows, Mac, teléfonos inteligentes y tablets. Así como se brinda soporte a la creciente tendencia comercial de “traiga su propio dispositivo” (BYOD), Jabber crea una única interfaz en presencia, mensajería instantánea, voz, video, mensajes de voz, intercambio de equipos de escritorio y conferencias.

“Hemos transformado la atención al cliente de muchas maneras”, afirma Kennerknecht. “Las llamadas se redirigen al primer especialista disponible con la capacidad y la experiencia correctas por primera vez, todas las veces. También es más sencillo hacer corresponder los recursos con los volúmenes de llamadas. Y ahora tenemos un tablero para administrar los niveles del servicio y establecer objetivos claros”.

### Para más información

Para más información acerca de Cisco Collaboration, visite [www.cisco.com/go/collaboration](http://www.cisco.com/go/collaboration)

### Lista de productos

#### Comunicaciones unificadas

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

#### Colaboración con los 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, los números de teléfono y de fax están disponibles en el sitio web de Cisco: [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

Cisco y el logotipo de Cisco son marcas registradas o marcas comerciales de Cisco y/o de sus filiales en los Estados Unidos y en otros países. Para ver una lista de las marcas registradas de Cisco, visite la siguiente URL: [www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks). Las marcas registradas de terceros que se mencionan aquí son de propiedad exclusiva de sus respectivos titulares. El uso de la palabra “partner” no implica que exista una relación de asociación entre Cisco y otra empresa. (1110R)