Credi Nissan implementa Centro de Contacto de clase mundial, y único en su género, en América Latina

Rafael Portillo, Director del *Contact Center NR Finance México.*

Credi Nissan y Renault Servicios Financieros *(NR Finance),* se dieron a la tarea de rediseñar su *Call Center* con el fin de brindar una atención y asesoría de excelencia, que, a través de todos los canales de contacto, responda, en forma oportuna, a los requerimientos de sus más de 200.000 clientes activos, 200 distribuidores, y proveedores, en todo el país.

Para ello, fue necesario contar con un sistema de comunicación de última generación y alta capacidad, que permitiera mantener la comunicación en todo momento con sus clientes, e incrementar el conocimiento de las necesidades de información, para impulsar la confianza y lealtad hacia la marca.

La tecnología del *Call Center* que tenía *NR Finance* daba acceso a un servicio de atención que se centraba en una sesión corta enfocada a solucionar el problema en una sola llamada; pero, debido a que la información no estaba concentrada, el proceso de atención se volvía cada vez más lento, ya que se limitaba a la captura y registro de quejas, segmentándolas en forma muy limitada, lo que producía cuellos de botella y falta de capacidad y calidad en la respuesta. Se llegó incluso a tener un abandono de llamadas de hasta del 28%.

Para hacer frente a esta situación, NR Finance México estructuró una estrategia, en términos de factor humano, procesos y tecnología, que hizo evolucionar sistemáticamente su *Call Center* a un Centro de Contacto multi-canal.

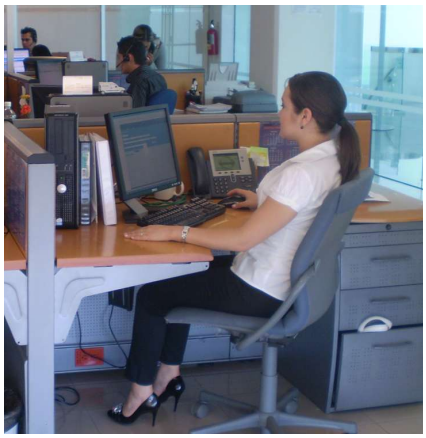
En esta solución integral, se consideraron todos los aspectos involucrados, de atención y áreas de *backoffice,* identificando, por un lado, los indicadores clave que incidían directamente en el desempeño del Centro de Contacto, y, por otro, las tareas implicadas en las áreas administrativas de *NR Finance.* Cada una de las características del *Contact Center* de Cisco, se configuró con base en las mejores prácticas para lograr las metas del negocio, y se agregó a la vez el sistema de automatización de tareas en los procesos identificados con cada una de las áreas administrativas, todo lo cual logró elevar el servicio al cliente a un nivel del todo eficiente y proactivo.

De esta manera - apunta Rafael Portillo, Director del *Contact Center NR Finance* México- el Centro de Contacto permitió no sólo integrar y unificar, en una sola solución, sus sistemas, mediante servicios tales como Portal *Web, chats, webmail,* correo electrónico, CRM (Administración de Relaciones con el Cliente), Telefonía IP y *WorkForce Management,* sino también instaurar

nuevos canales de acercamiento con el cliente, y, en consecuencia, obtener un cambio significativo en la percepción de cómo se le atiende.

En el área de cobranza se cuenta con reglas de negocio automatizadas que permiten un contacto inteligente, para lograr las metas de recuperación de cartera.

En adición a la tecnología, *NR Finance* México creó estrategias, propias, de mejora en el servicio, que obtuvieron resultados tangibles en el mediano plazo, al disminuir, a menos del 4%, la tasa de abandono. Además, ahora se puede medir y saber para qué llama un cliente; anticiparse a sus necesidades, resolverlas desde el primer contacto, y apoyarse en la navegación, dentro del IVR *(Interactive Voice Responses)* y la *web*, para aumentar la atención cruzada. "Contar con una



plataforma tecnológica de punta, significa para NR Finance un diferenciador de industria, y un factor de competitividad, gracias a la integración de todos los sistemas, en uno que permite una interrelación más eficiente con nuestros clientes", afirma Fernando Hermoza, Director General *NR Finance* México.

Esta exitosa implementación ha llamado la atención de las empresas del grupo Nissan de Canadá y Estados Unidos, quienes siguen de cerca los resultados que está dando a México esta nueva forma de interactuar con los clientes.

PerformanceEdge™

DE LA COMPAÑÍA QUE LE TRAJO
ASPECT® eWORKFORCE MANAGEMENT™

Presentamos PerformanceEdge de Aspect Software

Más que la simple optimización de personal, PerformanceEdge le da el poder de pasar por encima de los problamas diarios y transformar el desempeño de sus centros de contacto. PerformanceEdge combina las aplicaciones #1 de administración de la fuerza de trabajo, desempeño y campañas, con aplicaciones de siguiente generación como grabación & administación de calidad, coaching & eLearning, provee verdadera optimización del desempeño en el centro de contacto, colocando el poder en las manos adecuadas ... las de usted.

Cambie su realidad.℠

Para más información visite **www.PerformanceEdgeSuite.com**

Optimización del Desempeño por Aspect Software