

CREDI NISSAN RENAULT SERVICIOS FINANCIEROS

NR Finance México Confía su Centro de Atención a Clientes a la Plataforma Tecnológica de Cisco

- NR Finance México (Credi Nissan y Renault Servicios Financieros) implementó un *Contact Center* de clase mundial, único en su género en América Latina para ofrecer atención inmediata a clientes y distribuidores de todo el país

"La tecnología Cisco es la mejor que existe en el mercado al día de hoy"

– Fernando Hermoza, Director General NR Finance México

RESUMEN EJECUTIVO
<p>NR FINANCE MEXICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Financiera de las marcas Nissan y Renault • Aguascalientes Norte No. 708. Fraccionamiento Pulgas Pandas. C.P. 20138, Aguascalientes, Aguascalientes. México
<p>RETOS DEL NEGOCIO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de atención y soporte deficientes a base de clientes y distribuidores • Conmutador tradicional que no soportaba la crecientes cantidad de llamadas • Atención telefónica lenta y de mala calidad
<p>SOLUCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cisco Unified Contact Center Enterprise • Cisco Outbound Option • Cisco E-Mail Interaction Manager • Cisco Web Interaction Manager
<p>RESULTADOS Y BENEFICIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integración de sistemas en uno solo • Sistema capaz de medir, analizar y evaluar procesos para detectar áreas de oportunidad y mejora • Procesos más ágiles, transparentes y efectivos • Respuesta oportuna, adecuada y de calidad • Capacidad de crear campañas específicas para atender a los clientes de acuerdo a su perfil.

Antecedentes y necesidades de servicio

Nissan Mexicana S.A. de C.V., es una filial de Nissan Motor Co. Ltd. establecida en México en 1961. Cuenta con instalaciones corporativas, de mercadotecnia y ventas, manufactura, distribución y diseño en las ciudades de Aguascalientes, Cuernavaca, México y Toluca. Su fuerza laboral es de más de 9,000 trabajadores y empleados. En 2007, comercializó en México más de 214,000 vehículos, con una participación de mercado de 19.5%, y produjo más de 496,000 unidades para el mercado interno y el de exportación.

Credi Nissan y Renault Servicios Financieros son las financieras de la marca Nissan, filial de Nissan Motor Acceptance Corp (NMAC), institución con más de cuatro años de presencia en México, en cuyo periodo obtuvo ya el segundo sitio de las financieras automotrices en el país, lo cual representa un volumen importante para las armadoras Nissan y Renault.

Con más de 200 mil clientes activos y 200 distribuidores en todo el país, era de vital importancia ofrecerles

una atención y asesoría de excelencia más allá del teléfono, fax y el correo electrónico tradicionales para responder de manera oportuna y adecuada a cada uno de los requerimientos.

Esto hacía necesario apoyarse en un sistema de comunicación de última generación y alta capacidad que le permitiera no sólo comunicación en todo momento; sino incrementar el conocimiento de sus necesidades de información y soporte para impulsar la confianza y lealtad hacia la marca, lo cual se complicaba cada vez más debido al constante incremento de llamadas que un conmutador tradicional no soportaba, además de que los agentes telefónicos realizaban actividades adicionales, lo que derivó en falta de satisfacción y abandono de hasta el 28% de la base clientes y distribuidores.

La evolución como punto central de la innovación en la atención al cliente

Si partimos del contexto de que el *Contact Center*, o *Centro de Contacto*, es la evolución misma del *Call Center*, entonces su objetivo es comunicar al prospecto, cliente, usuario de cualquier producto o servicio de manera eficiente y, a su vez, brindar la oportunidad al cliente de establecer el mismo contacto con el proveedor a través de un canal de comunicación sofisticado y personalizado, evolución que NR Finance México visualizó como próximo paso de su infraestructura tecnológica.

La tecnología que se utilizaba proporcionaba acceso a un *Call Center* en donde el servicio de atención se centraba en una sesión corta enfocada a solucionar el problema en una sola llamada; sin embargo, 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 de una manera muy limitada, lo que ocasionaba cuellos de botella y falta de capacidad y calidad en la respuesta.

Solución de la problemática

Para hacer frente a esta situación y con la llegada de las tecnologías CTI (Integración entre Computadora y Teléfono), e IVR (Respuesta Automatizada de Voz), NR Finance México estructuró una estrategia en términos de factor humano, procesos y tecnología que resultó en la evolución sistemática pero precisa de su *Contact Center*, que ahora cuenta con herramientas para negociar, manejar imprevistos y trabajar en equipo para impulsar relaciones duraderas y cambios que logran revolucionar la estructura y operación de su sistema de atención y que, al mismo tiempo, evitará la subutilización de su infraestructura tecnológica.

“ Contar actualmente con una plataforma tecnológica de punta significa para Credi Nissan y Renault Servicios Financieros un diferenciador de industria y un factor de competitividad ”

– Fernando Hermoza, Director General NR Finance México

De esta manera, y después de evaluar diversas opciones tecnológicas disponibles en el mercado, -incluso servicios outsourcing- la empresa decidió implementar un *Contact Center* multicanal con tecnología Cisco por factores como la confianza apoyada por su prestigio mundial, así como la flexibilidad del sistema para ser operado, lo cual hacía sinergia y era complementario con el objetivo de NR Finance México de ofrecer servicios de clase mundial.

Implementado por **Micronet**, Gold Partner de Cisco con Certificación en Centros de Contacto Avanzado, garantizó a NR Finance México que el proyecto se desarrollara con la calidad, tiempo y objetivos esperados. Micronet propuso una solución integral en todos los procesos involucrados de atención y áreas de backoffice. Identificando aquellos indicadores claves que incidían directamente con el desempeño del Contact Center, y las tareas involucradas hacia las áreas administrativas de NR Finance. Cada una de las características del Contact Center de Cisco fueron configuradas en base a las mejores prácticas para lograr las metas del negocio, en la atención telefónica al cliente y a su vez se agregó el sistema de automatización de tareas en los procesos identificados con cada una de las áreas administrativas, logrando llevar a la atención del cliente a una forma eficiente y proactiva.

El Contact Center permitió no sólo integrar y unificar en una solución única sus sistemas a través de servicios como Portal Web, chats, webmail, correo electrónico, CRM (Administración de Relaciones con el Cliente), Telefonía IP y Work Force Management, sino que también, proporcionó un cambio significativo en la percepción de atención al cliente ya que actualmente los agentes atienden la llamada mucho más rápido en comparación a como se hacía con anterioridad y, además, permitió opciones diversas de acercamiento con el cliente.

APCO (Aplicaciones y Comunicaciones SA de CV), proveedor de servicios y tecnología del grupo Nissan desde 1999 fue el responsable de integrar la solución seleccionando a Cisco por medio de Micronet y Xportal (CRM); anteponiendo la excelente relación de negocios con el grupo y esta tecnología de clase mundial.

Micronet identifica las mejoras como la atención telefónica automatizada, los tiempos de resolución en la primera llamada, el enrutamiento de la llamada a los grupos de agentes, medición de la atención desde la recepción de la llamada hasta que se complete el proceso o actividades que se originaron de la llamada con el cliente, la capacidad de reporte fue mejorada, al igual que los dashboards que permiten tener respuestas proactivas.

Se implementó un sistema (Work Force Management) que permite tener mejor administración en el manejo de los recursos (personal) de Call center y proyectar de forma eficiente las cargas de trabajo futuras. En el área de cobranza se logró tener reglas de negocio automatizadas que permitan un contacto inteligente, para lograr las metas de recuperación de cartera.

Beneficios de Negocio

Si bien para NR Finance México los procesos dependen del factor humano, contar con un sistema capaz de medirlos, analizarlos y evaluarlos para detectar áreas de oportunidad y mejora, ofrece una visión para mejorar cada una de las fases de la atención al cliente.

Contar actualmente con una plataforma tecnológica de punta significa para la empresa 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 sus clientes, lo que ha dado como resultado una implementación exitosa y de clase mundial que, incluso, ha llamado la atención de las empresas del grupo Nissan de Canadá y Estados Unidos, quienes siguen de cerca los resultados que se alcancen con miras a implementar y utilizar en un mediano plazo la misma tecnología con que cuenta Credi Nissan y Renault Servicios Financieros en su Contact Center.

“El Contact Center de Cisco fue un cambio significativo en la percepción de atención al cliente, ya que actualmente los agentes telefónicos atienden la llamada mucho más rápido y además, proporciona opciones diversas de acercamiento con el cliente”

—Rafael Portillo,Director de Contact Center NR Finance México

Adicionalmente a la tecnología de Cisco, NR Finance México obtuvo consultoría personalizada que le permitió crear estrategias propias de mejora en el servicio que englobadas, entregaron a la empresa resultados tangibles en el mediano plazo a través de disminución de tasa de abandono en menos del 4% en los 3 centros de contacto como: Atención a clientes, atención a seguros y atención a distribuidores, se crearon nuevas campañas de cobranza telefónica, telemarketing, llamadas de bienvenida, ISC (Índice de Satisfacción del Cliente), campañas con Nissan Mexicana y Renault México, atención a seguros, unidad especializada de atención a clientes (área de solución), llamada automatizada y call back automático, entre otros.

Asimismo, la empresa puede medir y saber para qué llama un cliente y con esto anticiparse a sus necesidades, resolverlas desde el primer contacto y apoyarse en la navegación dentro del IVR y la web para aumentar la atención cruzada.

Micronet detecta cambios importantes que principalmente impactan los procesos de operación de manera positiva: Reducción de costos en operación inbound a través de eficiencia, aseguramiento de calidad de servicio con cada cliente contactado, incremento en la retención al cliente, mejora en la satisfacción del cliente.

NR Finance México está logrando esta transformación tecnológica y de negocios a través del concepto de Cisco Business Transformation, práctica consultiva de Cisco y sus distribuidores especializados, para identificar los retos a nivel de proceso de negocio e implementar las herramientas tecnológicas que permitan resolverlos y así traer beneficios concretos a corto, mediano y largo plazos a las empresas.

DETALLES DE LA SOLUCIÓN

Contact Center Multimodal

- Campañas de llamadas de Salida (*Cisco Outbound*)
- Atención de llamadas Inbound
- Interconexión con el sistema de CRM (*Customer Relationship Manager*)
- Integración a otros sistemas existentes de NR Finance México
- *Click-to-talk*
- *Click-to-chat*

Para mayor información de Cisco y sus productos visite www.cisco.com.mx

Contacte a Marta Pizzuto / Gerente de Relaciones Publicas / mapizzut@cisco.com

2-2008



Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV
Amsterdam, The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.

CCDE, CCENT, Cisco Eos, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco StadiumVision, the Cisco logo, DCE, and Welcome to the Human Network are trademarks; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn is a service mark; and Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, IronPort, the IronPort logo, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx, and the WebEx logo are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0805R)