

CableTica



La compañía del área de medios de comunicación, Grupo Televisora de Costa Rica S.A. y su filial CableTica, que ofrece servicios de televisión por cable e Internet, dejaron de trabajar a ciegas desde su contact center y hoy dominan su mercado con la respuesta pronta y efectiva de más de 4,000 llamadas diarias, con tecnología 100% Avaya.

Medio siglo en la cima

Liderazgo en el entretenimiento

Con más de medio siglo de existencia, y con la mayor audiencia en territorio costarricense, Grupo Televisora de Costa Rica S.A., domina el mercado de la televisión a través del canal 7, el más importante del país, con lo cual nadie duda de su reconocido liderazgo en la industria del entretenimiento.

Por su parte, su filial CableTica tiene 22 años dentro de los negocios de televisión por cable, telefonía celular, fija e IP y servicio de Internet. "Somos líderes en este renglón en Costa Rica. Cubrimos prácticamente todas las regiones del país, pues estamos no sólo en las ciudades importantes, sino en el área rural. Tenemos la mayor cobertura a nivel nacional en cuanto a servicio de Internet y de televisión por cable", sostiene el ingeniero Genner Izaguirre Venegas, Customer Service Manager de esta empresa.

Lejos de sus perseguidores

Con más de 800 colaboradores, CableTica acapara el 35% de participación en su mercado, superando por una diferencia de al menos cinco puntos porcentuales a su más cercano perseguidor y a 20 del tercer lugar. Así, desde sus inicios la compañía costarricense buscó tecnología para mantenerse en contacto con sus clientes. "En 1991, empezamos con grupos de ACD (analógicos), que mantuvimos hasta 2002. A partir de ahí incorporamos telefonía IP, aunque los niveles de servicio que manejábamos no eran los adecuados, teníamos muchas llamadas perdidas y eso generaba gran cantidad de re-llamadas de los clientes", admite Genner Izaguirre.



Desafío

Darle a CableTica las riendas de su negocio mediante el control total de sus contact center, por medio de una plataforma robusta que soporte 4,000 llamadas diarias.

Solución

- Avaya Aura Communications Manager versión 6.1, con un Medium Enterprise Server y Media Gateways G450.
- Avaya Aura Contact Center
- Avaya Social Media
- Avaya Experience Portal
- Avaya WFO Recording con Quality Monitoring.

Conejillos de Indias

En esos años la empresa vivió un importante incremento en la cantidad de clientes y su participación de mercado.

“Fuimos creciendo desordenadamente. No teníamos centralizado la atención telefónica. Primero tuvimos una central Alcatel que convivía con otra Cisco, con teléfonos IP y analógicos. Luego implementamos dos softwares, uno de ellos canadiense, el cual tuvimos por casi tres años. Sin embargo, le faltaban muchas aplicaciones, no ofrecía métricas claras, la grabación de llamadas era muy mala, y nos dificultaba hacer el proceso de monitoreo de calidad. Eso nos hacía más difícil el control y provocaba inconvenientes técnicos que afectaban el servicio de cara al cliente”, reconoce el Ingeniero Izaguirre.

Colapso del sistema

Pronto los problemas de CableTica hicieron crisis, explica Izaguirre: “El sistema colapsó por la gran cantidad de llamadas ingresadas. La primera central era muy básica, como la de una recepción de un hotel, que tiraba las llamadas aleatoriamente al teléfono que estuviera desocupado, sin medir ningún tipo de ocupación o nivel de servicio, y sin llevar el control de los estados de los agentes. Luego con los dos softwares siguientes logramos distribuir adecuadamente las llamadas, pero la necesidad de migrar a una plataforma más robusta nos llevó a mediados del 2011 a buscar un nuevo proveedor.”

Nadie del país

Tuvieron dos propuestas con diferentes plataformas, una de ellas del business partner NETCOM, quien les presentó la tecnología de Avaya. “Hicimos un trabajo de investigación, consultamos y fuimos a algunas empresas que tenían los sistemas instalados de los diferentes proveedores, y comparamos”, establece el entrevistado.

Al final nos decidimos por las soluciones para contact center Avaya, por la reputación de la herramienta y sus facilidades. Adquirimos una solución con muchas más facilidades de las que inicialmente consideramos y lo que tenemos contratado nadie lo tiene en el país. “La implementación fue ágil, un éxito; comenzamos en abril de 2012, y terminamos en junio. NETCOM nos ayudó a capacitar a los agentes y supervisores. Después en producción, tuvimos inconvenientes porque se nos bloqueaban agentes, pero el apoyo del partner y los ingenieros de Avaya nos mantuvieron muy positivos hasta que se solucionaron.”

Valor Proporcionado

Mejoramiento de sus indicadores y niveles de servicio a sus clientes, monitoreo y control de calidad de sus agentes, disminución de pérdida de clientes y rápida respuesta en redes sociales. Reducción de costos a través de agentes multi-skill.

La vida antes y después de Avaya

Trabajar a ciegas

El principal responsable de Servicio al Cliente, acepta que anteriormente no tenían una visualización efectiva. “La solución de Avaya vino a mostrar nuestra realidad, nos dimos cuenta que estábamos engañados, trabajando a ciegas. Al no poder tener una distribución adecuada de las llamadas, el nivel de servicio era bastante bajo. Contar con indicadores verdaderos ayuda a saber en qué puntos estábamos fallando”.

“Al tener mejores indicadores y claro el panorama mediante una plataforma más robusta y estable” –destaca Genner Izaguirre–, pudimos maximizar los recursos. Actualmente, estamos recibiendo unas 4,000 llamadas diarias, aproximadamente. En el pasado, con menos de esa cantidad, perdíamos muchas llamadas, y los clientes se cansaban de intentarlo y nos cortaban la llamada, y al final teníamos un abandono del 40% de las llamadas.

“Con la plataforma Avaya logramos bajar este indicador importantísimo a 4%. El nivel de servicio que manejábamos era entre 55 y 60 por ciento de llamadas contestadas en 30 segundos, y después de la implementación ascendimos a más del 90 por ciento.” afirma Izaguirre.

Jugando con sus estados

Así mismo, al incorporar la herramienta de calidad, este factor está más controlado y mejoraron ostensiblemente. “Antes los agentes podían manipular sus estados a pesar de que teníamos un duty monitor supervisándolos a todos, tenían sus mañas para poder jugar con sus estados y evitar el ingreso de llamadas. Con Avaya definitivamente el control está de nuestro lado al 100%”, reconoce Izaguirre.

Otro de los beneficios encontrados fue eliminar la especialización de agentes, unos solamente atendiendo teléfonos, otros exclusivamente dedicados al chat, a las redes sociales o al e-mail. “Al tener multicanal pudimos tener agentes en todos los medios, o tener agentes multi-skill en los diferentes canales ya sea de voz, chat, mails. Eso nos ayudó a contestar más llamadas, ser más eficientes.”

Fidelizar clientes

El ingeniero Izaguirre apunta que “teníamos muchas bajas porque los clientes se quejaban de no poder ingresar a la central, también aseguraban que nuestros tiempos de respuesta eran extensos. Hoy, el mal servicio ya no es una excusa del cliente”.

“En este negocio los dos competidores más fuertes ofrecen prácticamente lo mismo que nosotros, entonces entramos en consciencia de que la diferencia la teníamos que hacer dando un muy buen servicio y una mejor atención al cliente. De esta manera logramos retener y fidelizar a los clientes, y también el boca a boca nos ha ayudado a captar más.”

Desenredados de la red

Redes sociales era un tema que manejaban con una persona, revisando el muro, posteando y contestando a la gente. “Ahora con Avaya Social Media definitivamente escuchamos todo lo que mencionan de CableTica, de la competencia o el precio, especialmente en Twitter y Facebook. Hoy estamos monitoreando las redes sociales 24 x 7 x 365 y podemos actuar más rápido; así controlamos lo que se dice de nuestra empresa en redes sociales, y eso es un valor agregado importantísimo que no teníamos anteriormente. Nos ha ayudado mucho a retener clientes y a vender”, asegura Izaguirre.

“Feliz como una lombriz”

Tras destinar una inversión de alrededor de \$600 mil dólares, en CableTica no se arrepienten de haber incorporado esta tecnología a la empresa, todo lo contrario. “Avaya es una marca muy reconocida. La verdad es que estoy tan contento con la plataforma que adquirimos, que ya estamos pensando en inversiones adicionales, queremos ir poco a poco creciendo en la central y sacando más beneficios”. “Estoy muy agradecido tanto con el trabajo de NETCOM como de los ingenieros de Avaya, no sólo por vendernos un producto sino asesorarnos en la solución que más nos convenía, ajustada a nuestras necesidades. Y luego el seguimiento que le dieron a nuestro caso cuando



Acerca de Avaya

Las empresas se basan en las experiencias que brindan, y cada día millones de esas experiencias son creadas por Avaya. Durante más de cien años, hemos habilitado a las organizaciones de todo el mundo para ganar, al crear experiencias de comunicaciones inteligentes para clientes y empleados. Avaya crea soluciones abiertas, convergentes e innovadoras para mejorar y simplificar las comunicaciones y la colaboración, en la nube, en las instalaciones o bajo un modelo híbrido. Para hacer crecer su negocio, estamos comprometidos con la innovación, la asociación y un enfoque implacable en lo que sigue. Somos la compañía de tecnología en la que confías para ayudarte a ofrecer Experiencias que Importan. Visítenos en www.avaya.com/es.

tuvimos inconvenientes fue muy importante. Nunca nos abandonaron y estuvieron muy presentes siempre, dándonos apoyo muy de la mano para encontrar la solución”, finalizó Genner Izaguirre.

“Antes teníamos muchas bajas de clientes debido a su descontento por demoras en las gestiones de sus servicios. Con Avaya, logramos mejorar esos indicadores y redujimos dramáticamente las pérdidas y quejas de clientes por un mal servicio o atención.”

“NETCOM nunca nos abandonó. Siempre estuvieron muy presentes dándonos apoyo de la mano con Avaya. Realmente estamos muy agradecidos con ellos.”

“Estamos tan contentos con la plataforma adquirida que ya estamos pensando en inversiones adicionales como Speech Analytics, PoM, Text to Speech y algunas más ahí que queremos ir implementando poco a poco. Por el momento, estamos aprovechando los beneficios de los que gozamos actualmente.” Genner Izaguirre Customer Service.

Aplicaciones

- Avaya Aura Communications Manager versión 6.1
- Avaya Social Media
- Avaya Aura Contact Center
- Avaya Experience Portal
- Avaya WFO Recording con Quality Monitoring

Sistemas

- Avaya WFO Recording con Quality Monitoring

Acerca de NETCOM

NETCOM Technology Integrators es una empresa especializada en servicios y soluciones de telecomunicaciones, contact centers y virtualización de aplicaciones. Al ser un socio de negocio de Avaya, tiene como principal valor ofrecer asesoría experta y brindar soluciones a la medida exacta del negocio de sus clientes con calidad técnica y profesional, otorgándoles mayor eficiencia, productividad y rentabilidad.

Ubicación: Barrio Dent, costado oeste del Taco Bell de San Pedro.San José, Costa Rica

Teléfono: +506 2528-4900

Fax: +506 2528-4945

Ventas: ventas@netcom.com.pa

Soporte: soportecr@netcom.com.pa

Acerca de CableTica

Con 22 años en el mercado, CableTica es una empresa que brinda servicios de televisión por cable, Internet, telefonía celular y fija. Cuenta con más de 800 empleados y cubre la mayoría del territorio costarricense. La firma forma parte del corporativo Televisora de Costa Rica S.A. Y cuenta con una participación en el mercado local del 35%, convirtiéndola en la empresa líder de comunicaciones en Costa Rica.