

# NGO SAECA: el cliente primero: centro de excelencia operativa



www.installtec.com.py

NGO SAECA se apoyó en los productos de Avaya para fortalecer el crecimiento en sus operaciones y mejorar los niveles de servicio ofrecido a sus clientes.

“A partir del dimensionamiento correcto, en conjunto con el IVR, la canalización y la segmentación adecuada, hemos visto mejoras significativas. Mi responsabilidad es asegurar que cualquier persona que llame a la empresa sea atendida en los primeros 12 segundos y esa métrica se está logrando al 100%” Sr. Manuel Delmás. Líder del Centro de Contacto y Gestiones.

## Productos Y Servicios Para Mejorar La Calidad De Vida

En 1945, Nicolás Gonzalez Oddone fundó (NGO) y con el paso del tiempo, sus hijos van incorporándose y el negocio crece, especializándose en rubro de utilidades del hogar.

NGO se vuelve líder del segmento de electrodomésticos, título ostentado hasta el día de hoy con honestidad y perseverancia de manera sostenida a lo largo del tiempo. En historia más reciente, en 1995, NGO pasó a ser una Sociedad Anónima Emisora de Capital Abierto, que hizo posible el acceso al Mercado de Capitales y hoy, con más de 70 años en el mercado, es sinónimo de solidez financiera y una alta reputación.



### Desafío

Incorporación de un Contact Center para apoyar proceso de ventas, gestión y mejoras en niveles de servicio.

### Valor Proporcionado

Solución con desarrollo futuro en gestión interna, así como soporte en procesos operativos de Optimización de costos y tiempos.

Actualmente, la empresa comercializa y distribuye al mayor, marcas exclusivas y además es propietaria de la marca de electrodomésticos TOKYO, con total garantía y altos índices de calidad. NGO cuenta con una logística impecable y con un Centro de Distribución de 40.000m2 de infraestructura, una flota especializada y una red de más de 80 representantes para servicios técnicos autorizados en todo el país. Así mismo, tienen un nuevo Centro de distribución en Alto Paraná, con 2.475 m2, inaugurado en el 2017 para una atención mucho más rápida al Departamento de Alto Paraná y alrededores.

En NGO SAECA todo lo que hacen, lo hacen con la misión de ofrecer productos y servicios excelentes para mejorar la calidad de vida, logrando además la fidelización a través del pacto de confianza con distribuidores, proveedores y colaboradores.

Muestra de esto está demostrado en un estudio que pretende poner una mirada sobre la situación de las marcas en Paraguay, su relación con la gente y su impacto. Este premio reconoce a las marcas mejor posicionadas en la mente de los consumidores, y como tal, Tokyo fue elegida como primera marca en recordación de electrodomésticos desde hace ya cuatro años consecutivos, inclusive este 2019.

## Calidad y Rapidez en Métricas

La atención telefónica es parte vital para el manejo satisfactorio de la experiencia integral de compra y de atención, hoy en día todos los productos que son distribuidos por NGO SAECA, tienen plasmado en primera posición el número telefónico del Centro de Apoyo al Consumidor, siendo esta, la primera ventana de comunicación.

El Sr. Manuel Delmás, tiene bajo su responsabilidad dos grandes áreas de la empresa. La primera, concentrada en funciones técnicas, donde el Delmás certifica la comunicación constante y sin sobresaltos de todos los departamentos, esto incluye manejo de la central, configuración, regulación y gestión de todo lo relacionado al hardware y software de comunicaciones.

Por otro lado, el Sr. Delmás es el líder del Centro de Contacto y Gestiones de NGO SAECA, donde cumple con la promesa de procesar llamadas con un excelente nivel de servicio y con tiempo de respuesta mínimo, incluyendo además el dimensionamiento y manejo de métricas de comunicaciones por correo y de mensajería instantánea.

Delmás comenta "Actualmente, se reciben en promedio 17000 llamadas al mes provenientes de múltiples canales, siendo pos-venta uno de ellos". El Centro de Contacto recibe una gran cantidad de llamadas provenientes de mayoristas donde canalizan ventas que no pudieron ser tramitadas por los vendedores externos o asesores de ventas, garantizando de esta forma la canalización total de solicitudes y la respuesta inmediata, atributos que hoy en día marcan una diferenciación en el mercado. Esto, es posible gracias a la gestión del equipo humano y de la plataforma de Avaya.

"Hoy los agentes responsables de Atención de Cliente son universales y formados en las áreas administrativas, de gestión y están capacitados para dar respuestas sobre lo más simple como puede ser un numero de repuesto, así como canalizar referencias bancarias o comerciales y direccionar pedidos" comenta Delmás.



**“A través del Contact Center hemos podido apoyar no solo el esfuerzo de Ventas de manera directa, sino a las funciones administrativas”.**

—Sr. Manuel Delmás.  
Líder del Centro de  
Contacto y Gestiones

### Contacto efectivo

Para llegar a esta realidad actual, fueron muchas horas de trabajo, análisis, trabajo en equipo y perseverancia, comenta Delmás.

El proyecto con Avaya inicia prácticamente con la creación del Centro de Contacto. En su primera fase, fue necesario hacer una evaluación y medición que serviría como base para ejecutar luego procesos de mejora y control. Delmás comenta “iniciamos con proceso de escucha y grabación de llamadas para poder certificar la calidad y luego hicimos un análisis de información donde obtuvimos las principales áreas para trabajar, entre ellas, llamadas no atendidas, que se traduce en ventas no efectuadas”.

Una vez identificada la causa, se inició con el diseño de la solución, arrancando con el sistema de IVR y la agrupación posterior por canales, logrando a su vez, colocar el recurso humano administrativo para la atención y gestión correspondiente.

“A partir del dimensionamiento correcto, en conjunto con el IVR, la canalización y la segmentación adecuada, hemos visto mejoras significativas. Mi responsabilidad es asegurar que cualquier persona que llame a la empresa sea atendida en los primeros 12 segundos esa métrica se está logrando al 100%” comenta Delmás.

**“Nos sentimos sumamente satisfechos con Avaya y con el socio local Installtec, pues son expertos en soluciones de telefonía y redes, ha sido una sinergia perfecta”.**

—Sr. Manuel Delmás.  
Líder del Centro de  
Contacto y Gestiones

## Cambio Cultural y Tecnológico

Para poder alcanzar las excelentes métricas que hoy se manejan en el departamento a cargo del Sr Delmás, se necesitaron aproximadamente 18 meses; una vez visto los resultados en el canal Mayorista y posteriormente en Repuestos, pasaron a ejecutar campañas de marcado saliente (Outbound) en Cobros y Referencias Comerciales y luego ya el manejo completo de todos los canales, aprovechando así, todas las funcionalidades que tiene la plataforma Avaya.

“La clave del éxito está en que mi equipo no existe la figura de vendedor, somos asesores profesionales que apoyamos a la empresa en el canal de ventas, tomamos los pedidos, pero el vendedor ya ha hecho su trabajo”, agrega Delmás “El proyecto no solo ha sido una adopción de tecnología disponible sino un cambio cultural”, agrega “nos ha dado la posibilidad de explotar las cualidades del equipo humano y las capacidades tecnológicas” para lograr el balance que nos diferencia en la industria.

A nivel de ejecución del proyecto “nos sentimos sumamente satisfechos con Avaya y con el socio local Installtec, pues son expertos en soluciones de telefonía y redes, ha sido una sinergia perfecta”.

“Hoy en día lo principal con la herramienta que tenemos es poder tener un orden para hacer las cosas, poder atender a todos los clientes que se comunican con nosotros, aumentar sus ganancias y responder a sus preguntas” comenta Delmas, “Yo estoy orgulloso de poder haber formado a un equipo profesional que, en conjunto con una herramienta de gestión inteligente, garantiza los niveles de servicio ofrecido” cierra.

El futuro del Centro de Contacto y Gestiones de NGO SAECA se vislumbra con una plataforma onmi-canal que a su vez le de apoyo a otras organizaciones del grupo, además de continuar obteniendo los niveles de calidad con el equipo de gestión humana y tecnológico, de forma eficiente y efectiva.

### Soluciones

#### Casa Matriz, Centro de distribución

La atención a los clientes es prioridad para NGO SAECA, para poder cumplir con los altos niveles de servicio prometidos, cuentan con el soporte de AVAYA y la solución de Avaya IP Office Contact Center la cual brinda:

- Estadística en tiempo real para garantizar el servicio brindado a los clientes y certificar tiempos de respuesta
- IVR con integración de base de datos: para dar un apoyo integral a ventas y gestión administrativa
- Marcador Saliente: permite implementar campañas de telemarketing brindando información, o recordatorios
- CCR: IP-DECT
- NETWORKING: Wired, CORE, Distribución, Acceso (poe)
- WIFI: 72 Unidades AP 9132





**“El cliente de hoy no está dispuesto a esperar minutos para ser atendido, por eso nosotros garantizamos 12 segundos”**

**—Sr. Manuel Delmás. Líder del Centro de Contacto y Gestiones**

### Acerca de Installtec

Installtec es una empresa de tecnología enfocada en el mejoramiento de la productividad. Implementan soluciones de Comunicaciones Unificadas (UC), Contact Center y cubren las implementaciones físicas/lógicas de la red de transporte. Más información en [www.installtec.com.py](http://www.installtec.com.py).

### Acerca de NGO SAECA

Fundada en 1945 por Nicolás González Oddone, la NGO SAECA es líder en venta y distribución de electrodomésticos en Paraguay, logrando esto principalmente con la marca Tokyo, ganadora Top Of Mind por 8 años consecutivos. La misión de la NGO es ofrecer productos y servicios excelentes que mejoren la calidad de vida de los clientes mediante el Pacto de Confianza con sus clientes, proveedores y asociados. [www.ngosaeca.com.py/nosotros](http://www.ngosaeca.com.py/nosotros)

### 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](http://www.avaya.com/es).