



Universidad Da Vinci: Excelencia Operativa Y Tecnología De Punta Con Propósito



La Universidad Da Vinci se apoyó en los productos de Avaya para fortalecer el crecimiento en sus operaciones, mejorar los niveles de servicio y la expansión de infraestructura en Guatemala.

“La implementación del plan en su totalidad, bajo los estándares de calidad exigidos y en el tiempo planificado internamente se cumplieron cabalmente. Además, la reorganización de procesos que el Contact Center nos obligó a hacer ha permitido que el equipo sea mucho más efectivo.”, afirma María Gabriela García, Directora de Mercadeo de la Universidad Da Vinci.

Educación Universitaria Al Servicio De La Comunidad

La Universidad Da Vinci de Guatemala es una institución de educación superior, cuya propuesta educativa se fundamenta en los principios de la verdad, la integralidad, la búsqueda de la excelencia, la responsabilidad social y la pertinencia del conocimiento.

La vida de Leonardo Da Vinci sirvió de base e inspiró a los promotores del proyecto, enfatizándose específicamente en aspectos como la universalidad del nombre Da Vinci.

El legado de Leonardo da Vinci en la historia universal destaca por:

- La sed de observar e investigar
- La manifestación del talento en toda su gama
- La creatividad y la innovación
- La entrega y pasión por el trabajo
- La capacidad de visionar el futuro lejano

La misión de la institución educativa se basa en crear oportunidades de crecimiento para todos los guatemaltecos, a través de educación universitaria integral y de calidad, investigación e involucramiento en el desarrollo nacional.



Desafío

Obsolescencia de equipos y necesidad de incorporar un Contact Center para apoyar proceso de expansión y mejoras en niveles de servicio.

Valor Proporcionado

Solución con posibilidades de integración y desarrollo futuro en gestión interna, así como soporte en procesos.

La Universidad Da Vinci considera que servir es un privilegio; por ello, se esfuerzan en satisfacer y superar las expectativas de sus estudiantes y comunidad educativa, trabajando con calidad sobresaliente, respeto y amor al prójimo. Otro pilar es el trabajo con determinación y valor, asumiendo los retos y situaciones extremas con flexibilidad y audacia. La innovación también participa como un valor fundamental de la institución, pues es a través de cultivar la creatividad y el ingenio, así como de la investigación y la experimentación, que se logra transformar el entorno de la comunidad educativa en beneficio de la sociedad.

Apuesta al futuro

El proyecto con Avaya nació de una necesidad enorme de la Universidad. Dado el crecimiento tan acelerado de la organización y su demanda, la central telefónica que se tenía al inicio de operaciones, se desbordaba, sobre todo en épocas altas no se lograba atender todas las llamadas. “Solo ofrecíamos un número de contacto para toda la República y no nos podíamos dar abasto, teníamos un equipo de recepción de llamadas, mas no era un Centro de Contacto con agentes preparados donde atender a los estudiantes” comenta García.

Continua, “los jóvenes hoy en día demandan información instantánea y si no se está en posición de suplirla de forma inmediata, se pierde el interés. Empezamos a sentir el dolor de no poder responder todas las llamadas y de no poder suplir las necesidades de información de nuestros estudiantes ya matriculados y prospectos”.

De igual forma el crecimiento en personal de la Universidad, Administrativo, y Docente con el uso de extensiones internas y externas, demandaba otras opciones más modernas y con la capacidad adecuada para poder cubrir y exceder la necesidad de comunicación.

Luego de varios años operando con ciertas limitaciones en esta área, y dado un tema de priorización en inversión y capacitación, finalmente se logra implementar el Centro de Contacto de la Universidad Da Vinci.

La solución planteada por ECSSA, el socio local y Avaya fue un Contact Center donde la Universidad Da Vinci pudiese manejar de forma adecuada el volumen de información demandada. “Con esta solución,

“Actualmente con la cantidad de data que tenemos sobre la operación, podemos tomar mejores decisiones en cuanto a horarios de agentes, preguntas frecuentes y hacer los ajustes necesarios para garantizar una mejor calidad en servicio y tiempo de respuesta”.

-María Gabriela García
Director, Mercadeo

el Centro Docente podía inclusive medir niveles de servicio, monitorear volumen de respuestas, tiempo de llamada, inclusive, la oportunidad de medir productividad por Agente entre otras métricas importantes y vitales ahora para la organización” concluye García.

Centro de Contacto efectivo

El proyecto en su totalidad se ejecutó en 6 semanas, llevándose enteramente a fin en el tiempo establecido originalmente, y cumpliéndose con los niveles de servicio establecido, lo cual fue un logro para el equipo de IT, que actuó en este caso como grupo experto, dado que el Centro de Contacto se aloja dentro del área Mercadeo entre otras funciones como Mercadeo Digital, Diseño, Comunicaciones y Promoción. “Avaya y ECSSA hicieron un excelente trabajo en la ejecución del proyecto” agrega García.

Además, con todos los cambios necesarios para migrar al Contact Center, explica García “nos dimos la oportunidad de revisar las respuestas que el equipo estaba generando al público objetivo, reorganizar procesos para ser más efectivos y gestionar en su totalidad la información. Esto permite que seamos consistentes y tengamos siempre la información vigente y correcta”.

El resultado

A nivel operativo, el proyecto ya ha dado muchos frutos. En temporada baja la institución manejaba aproximadamente 60% en Nivel de Servicio (Atención de Llamadas) y en alta, 25%, lo cual no era satisfactorio. García comenta “Con la ejecución de este proyecto y gracias al Contact Center, actualmente el servicio llega a un 91% en temporada alta y en temporada baja nuestro objetivo es 95% y estamos muy cerca de lograrlo”.

Agrega García, “antes desde el área de Mercadeo se hacía todo el esfuerzo por capturar potenciales estudiantes, pero al lograr despertar su curiosidad, luego no lográbamos atenderle el teléfono, entonces era crear una demanda que no podíamos suplir con la Central Telefónica anterior. ¡Ahora, podemos!, además, actualmente con la cantidad de data que tenemos sobre la operación, tomamos mejores decisiones en cuanto a horarios de agentes, preguntas frecuentes y hacer los ajustes necesarios para garantizar una mejor calidad en servicio y tiempo de respuesta”.

A través del Contact Center se ha podido apoyar no solo el esfuerzo de Mercadeo de manera directa, sino a las funciones administrativas, comenta García. Recientemente ejecutaron una campaña de cobro y la métrica de recuperación en la que incidió la llamada fue aproximadamente 28%, logrando priorizar horas administrativas en otros aspectos e impactar positivamente resultados.

Otra área de prioridad para la institución es estar siempre conectado a sus estudiantes. A través de Campañas de seguimiento en Retención Estudiantil y seguimiento del Estudiante Ausente, se contacta a los estudiantes para hacerle recordatorios importantes y dejarles saber que la Universidad está pendiente de ellos y de su bienestar, agrega García, “esto nos conecta emocionalmente”.

“Lo próximo es continuar nuestro fortalecimiento en infraestructura. Queremos a mediano plazo crecer y ofrecer más comodidades a nuestros estudiantes, un campus más amplio, con más innovaciones. Este año estamos estrenando nueva sede con instalaciones muy bonitas y esperamos poder estar presente en más poblaciones pronto, existen muchas oportunidades y necesidades y nosotros estamos listos para cubrirlas”, cierra García.

Contact Center - Avaya Ip Office Contact Center

La atención a los estudiantes es prioridad para Universidad Da Vinci, para poder cumplir con este requerimiento cuentan con el soporte de Avaya con la solución de IP Office Contact Center la cual brinda:

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

- María Gabriela García, Director, Mercadeo



- Estadística en tiempo real para garantizar el servicio brindado a los estudiantes.
- IVR con integración de base de datos: El estudiante ingresa su número de identificación el cual permite al agente contar con la información esencial sin necesidad de preguntárselo al cliente.
- Marcador Saliente: permite implementar campañas de telemarketing brindando promociones, o recordatorios a los estudiantes.

Soluciones

Telefonía - Avaya IP Office

La infraestructura de telefonía de esta Universidad es soportada por la plataforma IP OFFICE cuenta con 4 sedes:

Guatemala:

- Zona 9
- Zona 4
- Huehuetenango
- Quetzaltenango

Acerca De La Universidad De Vinci

La Universidad Da Vinci de Guatemala es una institución de educación superior, cuya propuesta educativa se fundamenta en los principios de la verdad, la integralidad, la búsqueda de la excelencia, la responsabilidad social y la pertinencia del conocimiento. Más información en www.udv.edu.gt

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.