

# ING Business Services y VoIPstudio

VoIPstudio ayuda a una de las mayores empresas financieras a satisfacer las expectativas de sus clientes.

## Acerca de la empresa



ING Business Services fue creada en Polonia por ING Bank Śląski para ofrecer a los empresarios soluciones que facilitasen el funcionamiento de sus negocios. En respuesta a las necesidades de los clientes, que manifestaron su voluntad de utilizar servicios de contabilidad, RRHH y nóminas, en 2013 se creó ING Accounting, que aúna servicios bancarios y de contabilidad.

Gracias a esta solución, los clientes de ING pueden beneficiarse de una serie de herramientas de apoyo empresarial como:

- Seguimiento eficiente de las cuentas a cobrar.
- Liquidación sencilla de pasivos.
- Acceso más rápido al crédito.
- Portal de facturas.
- Posibilidad de contabilidad independiente.
- RRHH y nóminas para autónomos y emprendedores.
- Sucursal de una oficina contable específica para PYMEs.

*Queríamos ofrecer a nuestros empleados y clientes la herramienta más fiable posible, combinando una buena relación calidad-precio con la posibilidad de personalizar las funciones según nuestras necesidades. Y lo hemos conseguido.*

## Retos

Debido al rápido desarrollo y a la oferta de nuevos servicios, ING necesitaba una herramienta fiable para prestar una atención al cliente de alto nivel. El contacto telefónico de los clientes con los expertos contables de ING es uno de los elementos clave de la prestación de servicios y la creación de relaciones.

Como destaca Michał Zajac, Responsable de Producto de ING Accountig, “el principal problema era proporcionar a los clientes el contacto con la persona que atiende su negocio en una fórmula que, por un lado, nos diera pleno control sobre este proceso y, por otro, nos permitiera adaptar la solución a las necesidades actuales y futuras. Queríamos ofrecer a nuestros empleados y clientes una herramienta fiable, que combinara una buena relación calidad-precio con funciones personalizables para adaptarla a nuestras necesidades. Necesitábamos una herramienta que nos permitiera construir todo un patrón de servicio basado en un modelo predesarrollado, y lo hemos conseguido”.

## Solución

### El proceso de compra

Dado que las llamadas telefónicas son un aspecto esencial del servicio para los clientes de ING Accounting, ING empezó a buscar una solución en forma de servicios VoIP.

“Buscamos proveedores de servicios VoIP en Internet y obtuvimos referencias de nuestros socios de algunos operadores. Además de comparar listas de características y precios, decidimos organizar una breve demostración con cada operador.

*“Gracias a las posibilidades relacionadas con la mejora de la calidad de nuestros servicios, VoIPstudio nos facilita la ampliación de nuestro negocio. En nuestro sector, el contacto personal es extremadamente importante, ya que nos permite establecer una relación y fidelizar a nuestros clientes. Nos facilita llegar a nuevos clientes y retenerlos.”*

**Michał Zajac**

*Responsable de Producto en ING Accounting*

Rechazamos las demás propuestas porque la relación entre el número de funciones y el precio y su planteamiento para desarrollar la plataforma basándose en las sugerencias de los clientes no se ajustaban a nuestros requisitos.

VoIPstudio nos convenció no sólo por su relación precio-prestaciones, sino, sobre todo, por la facilidad de contacto con el soporte técnico. Durante la primera conversación, obtuvimos respuesta a muchas preguntas difíciles, así como algunos valiosos consejos e ideas para utilizar todas las capacidades de la herramienta”, afirma Michał Zajac.

### **Gran apoyo y capacidad de reacción**

ING Accounting implementó una línea de ayuda y la posibilidad de que los clientes contactaran con sus contables a través de VoIPstudio en diciembre de 2021. En ese momento, solo se aplicaba a los clientes de la Oficina de Contabilidad para emprendedores. Gracias a VoIPstudio, los servicios de contabilidad se han ampliado a las empresas y a los nuevos empresarios que acaban de crear una sociedad.

“Como nunca antes habíamos configurado una herramienta de este tipo, aceptamos encantados la ayuda del departamento de asistencia de VoIPstudio. Tras activar VoIPstudio, concertamos una breve teleconferencia con un técnico de soporte y desarrollamos conjuntamente el modelo operativo final del servicio que ofrecemos. Juntos, añadimos el primer usuario, configuramos los parámetros del menú IVR y otras funciones necesarias”.

### **Facilidad de uso**

“VoIPstudio nos permitió construir un modelo de atención al cliente fácil de gestionar. Gracias a esta solución, nuestros clientes tuvieron acceso al servicio al nivel adecuado que esperaban. Es más, los operadores aprecian la facilidad de uso de esta herramienta y el bajo umbral de entrada: normalmente, ni siquiera es necesario consultar el manual de usuario”, afirma Michał Zajac.

### **Conclusiones**

ING Business Services dispone ahora de una plataforma de telecomunicaciones que puede crecer rápidamente con ellos.

“Gracias a las posibilidades relacionadas con la mejora de la calidad de nuestros servicios, VoIPstudio nos facilita la ampliación de nuestro negocio. Podemos gestionar fácilmente la línea de ayuda y tener un control total sobre las llamadas. La interfaz puesta a disposición del personal de servicio es sencilla y permite encontrar fácilmente las funciones esenciales de la aplicación. Tenemos previsto ampliar el uso de la aplicación VoIPstudio para la gestión interna de las solicitudes técnicas. Gracias a ella, nuestros expertos podrán contactar sin problemas con los profesionales informáticos si lo necesitan”, comenta Michał Zajac.

Gracias a VoIPstudio, también se ha observado un aumento significativo de la calidad de las llamadas recibidas.

“Nuestros clientes han comprobado que oyen menos tipos diferentes de ruidos durante las llamadas, y la voz del operador es más clara. Cuando utilizábamos llamadas normales desde teléfonos de empresa, eran frecuentes los informes sobre la mala calidad de las llamadas. Nuestros empleados también están satisfechos con la nueva solución: gracias a ella pueden trabajar y hablar con los clientes simultáneamente porque responden a las llamadas en una aplicación instalada en un ordenador. Aprecian mucho la sencillez de uso y el hecho de que esté totalmente disponible en su idioma”.

Con el uso de los servicios de VoIPstudio, ING Business Services puede ampliar su negocio. En el futuro, tienen previsto profundizar en la integración con VoIPstudio para la identificación, personalización y oferta de nuestros clientes como parte de la expansión de las ventas de la línea directa.

### **Beneficios**

- Experiencia del cliente mejorada y más personalizada.
- Interfaz sencilla en idioma local.
- Fácil incorporación de nuevos usuarios.
- Asistencia técnica rápida.
- Facilidad de configuración e instalación.
- Sistema escalable, flexible y preparado para el futuro.