

VoIPstudio White Paper

¿Es mi empresa muy pequeña para una solución de call center?

¿Es mi empresa muy pequeña para una solución de call center?

Introducción	3
¿Por qué es importante?.....	4
¿Cuáles son los problemas?	5
Desmontando el mito	6
VoIPstudio – Call Center as a Service	7
Conclusión	8



Introducción

La experiencia de cliente se ha convertido en un elemento protagonista, y con razón. Las investigaciones muestran que sólo 2 de cada 10 (21%) de los consumidores calificaron su última interacción con una marca como “excelente”, mientras que el 34% la calificó como “normal”¹. Es un dato preocupante puesto que, según una encuesta reciente de la consultora Ovum, el 82% de los clientes dejaron de serlo tras una mala experiencia.² Con tantas opciones disponibles para los consumidores, la fidelidad se consigue con esfuerzo, pero también se pierde fácilmente.

Al mismo tiempo, la forma en la que nos comunicamos ha cambiado, con consumidores que esperan contactar con las marcas a través de múltiples canales, según sus preferencias, tipo de consulta o incluso estado de ánimo. Los consumidores hoy en día esperan una atención al cliente perfecta, sea cual sea el canal de comunicación.

Sin embargo, el teléfono sigue siendo el medio preferido de comunicación para la mayoría de los consumidores a la hora de interactuar con las marcas. Según una encuesta hecha por Logmein a 4.500 consumidores, el 46% manifestó que el teléfono es su medio de comunicación preferido, seguido de cerca por el correo electrónico (40%). El teléfono, en concreto, ofrece a los clientes el nivel deseado de atención, cercanía y confianza.

Por supuesto, para muchas empresas, atender líneas telefónicas las 24 horas del día y ofrecer al cliente una atención profesional es un reto en cuanto a recursos y tiempo. Normalmente, la solución ha sido crear o subcontratar una solución de call center.

Sin embargo, la percepción es que muchas empresas no se pueden permitir un call center. El precio de instalar, operar y mantener un call center suele ser considerado inasumible. Además, históricamente ha sido considerado

demasiado complejo para las pymes, lo que significa que están perdiendo grandes oportunidades que ofrecen los call center, tanto en productividad como en sus cuentas de resultados.

Este documento tiene como objetivo desmentir estos mitos y demostrar que este servicio está al alcance de cualquier empresa, independientemente de su tamaño, lo que pone a disposición de las pymes las mismas capacidades que empresas mucho más grandes.

P: CONSIDERANDO TU ÚLTIMA INTERACCIÓN CON UNA MARCA ¿CÓMO CALIFICARÍAS TU EXPERIENCIA?

EL **34%**
DE LOS CONSUMIDORES CALIFICARON SU EXPERIENCIA COMO **NORMAL**

1. Logmein 2018 CX Report
2. Ovum, Deliver the Omni-Channel Support Customers Want, Agosto 2016



¿Por qué es importante?

Los call center pueden ayudar a las empresas de varias formas y aportar muchos beneficios. Por ejemplo, ayudan a las empresas a organizar y almacenar comunicaciones de múltiples entradas, asegurando que los clientes puedan interactuar eficazmente con tu equipo. Además, los clientes no tienen que repetir su consulta cada vez que llaman, porque las conversaciones pueden ser recogidas y añadidas al CRM.

También ayudan a gestionar y optimizar la recepción y la cola de llamadas, asegurando que los recursos y las consultas se gestionan de manera efectiva, así como a minimizar e incluso eliminar las llamadas perdidas (y por lo tanto las oportunidades de negocio perdidas). Los call center permiten a las empresas coordinar todas las conversaciones, consultas, pedidos y grabaciones de sus clientes, potenciando la eficiencia y la productividad. También ofrecen informes de actividad, auditorías, KPIs y permiten una planificación efectiva para asegurar una experiencia del cliente adecuada.

A menudo un call center es visto como una simple herramienta para interactuar con los clientes. Sin embargo, ofrecen muchos más beneficios que pueden derivar en aumento de la productividad y de las ventas.

El momento de la verdad

Se dice que cada interacción con un cliente es un “momento de la verdad” - una frase acuñada por el empresario sueco y autor Jan Carlzon, ex-CEO de Aerolíneas Escandinavas.

La premisa básica de la expresión es que cualquier comunicación con un cliente es una oportunidad para “deleitar” o “espantar”, así que es fundamental dar el máximo en cada interacción con los clientes. A su vez, esto permite a la empresa aprender de cada experiencia y en última instancia para prestar servicios mejores y más eficientes.

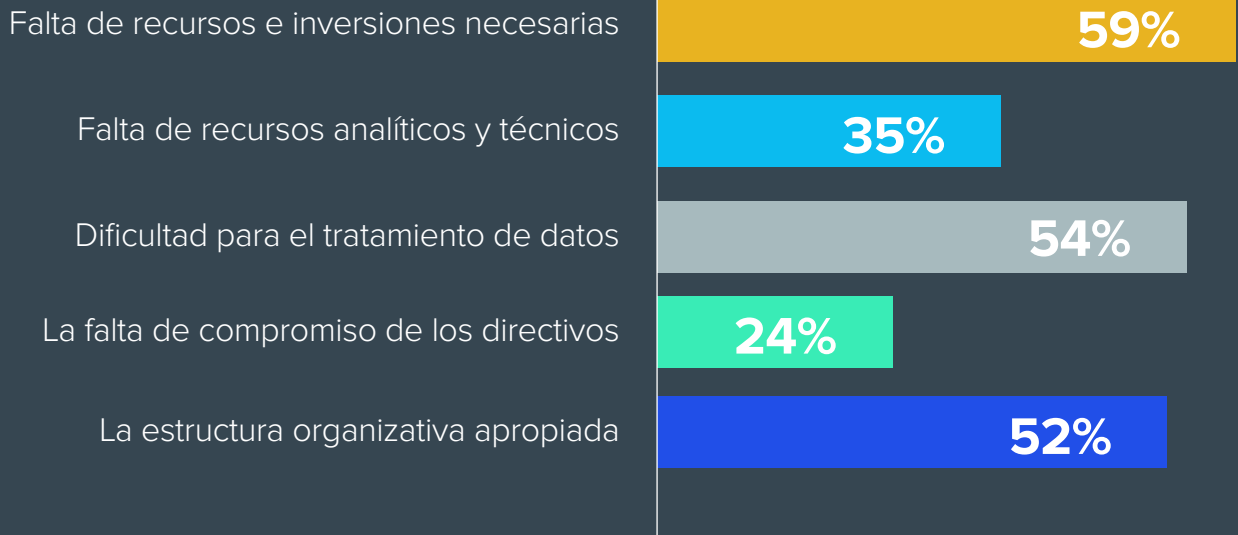
“cualquier comunicación con un cliente es una oportunidad para ‘deleitar’ o ‘espantar’, por lo que es esencial hacer las cosas bien y sacar el máximo provecho del contacto con los clientes.”

Los call center no solo ofrecen una mejor experiencia de consumidor y una relación más satisfactoria con los clientes, también ayudan a construir la confianza, la fidelidad y la relación con ellos, creando una mayor retención de clientes y aumento de las ventas.

Además, proporcionan un feedback fundamental, permitiendo a las empresas tener una idea del tipo de necesidades de los clientes, y por lo tanto la oportunidad de mejorar aún más su experiencia y satisfacción. Por supuesto, el aumento del volumen de llamadas también crea más oportunidades para la venta de otros bienes y servicios.

Si ofreces servicios, soporte o ventas, esto te concierne. Los call center permiten una mejor y más sólida atención al cliente, que supondrá importantes beneficios para tu negocio.

¿Qué es lo que impide a tu empresa implementar una solución de call center?



Fuente: IQPC Omnichannel Executive Forum

¿Cuáles son los problemas?

Históricamente, los call center han sido percibidos como “soluciones especializadas” costosas, solo al alcance de las empresas con mayores recursos. Se ha considerado que son un complemento de las PBX, que requieren un despliegue físico, inversión de capital y el mantenimiento y actualización continuo de los recursos.

Según una reciente encuesta del IQPC Omnichannel Executive Forum, por ejemplo, el 59% de los encuestados creían que carecían de los recursos y la inversión necesaria para tener éxito, mientras que el 35% consideró que sus empresas tenían escasez de recursos técnicos y analíticos. Otros problemas incluían la dificultad de integración de datos (citados por el 54% de los encuestados) y la falta de compromiso de compra de los directivos (24%).

Los call center no solo aportan beneficios, también pueden impedir las actividades dañinas para la empresa. Según el informe Logmein 2018 CX es probable que los clientes usen un producto o servicio de la competencia, o dejen una reseña negativa de la marca, si una empresa tarda demasiado en resolver una consulta.

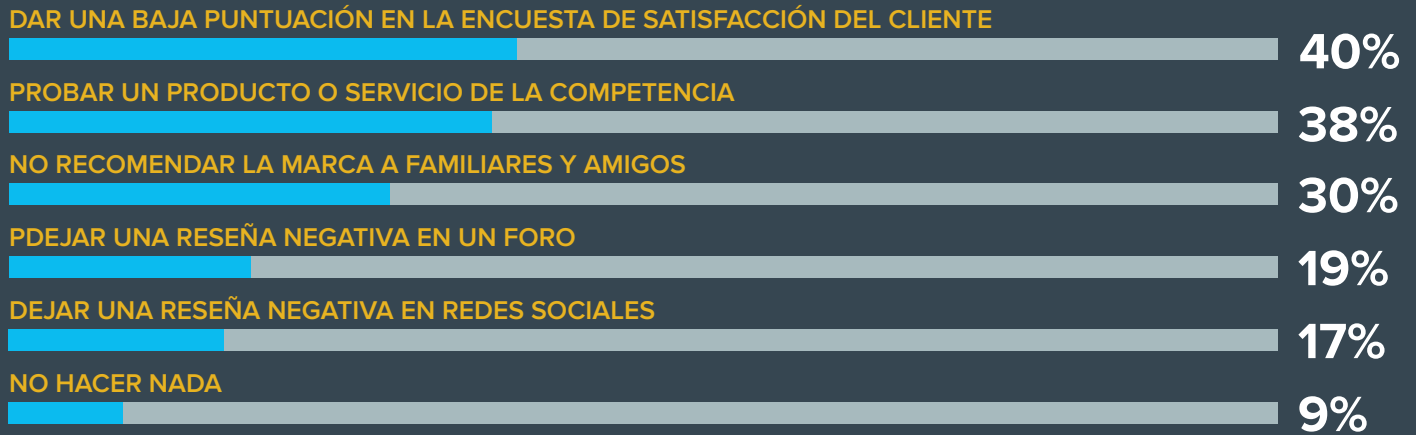
Por ejemplo, el 40% de los consumidores dejaría una opinión negativa en su experiencia de cliente, el 38% haría una queja directa a la compañía, y el mismo porcentaje probaría un producto o servicio de la competencia.

Otros efectos negativos citados incluyeron no recomendar la marca a amigos y familiares (30%), dejar una reseña negativa en la página web (19%) o en redes sociales (17%). Solo el 9% no haría nada.

Por lo tanto, los call center no solo ofrecen beneficios, sino que también pueden ayudar a las marcas a evitar críticas negativas, daños y perjuicios.

La pregunta es: ¿qué es más caro? El daño a la reputación, la baja retención de cliente, o los problemas para conseguir nuevos clientes o empleados. Todo esto puede afectar al negocio y sus perspectivas de crecimiento.

¿Cuáles de las siguientes acciones tomarías si una marca no reduce el tiempo de resolución de una consulta?



Source: Logmein 2018 CX report

Desmontando un mito

Toda empresa de cualquier tamaño necesita ofrecer un servicio al cliente de calidad, ya que es fundamental para consolidar la relación con estos. Sin embargo, la percepción es que los clientes hoy en día buscan interactuar mediante múltiples canales, incluyendo teléfono, SMS, email o chat, lo que implica soluciones de call center más complejas.

Esto no es del todo cierto. Los call center no necesitan ser complejos, caros o únicamente para grandes empresas. Pregúntate: ¿qué necesito realmente? Por ejemplo, ¿necesitas integración con tu CRM para poder hacer una mejor gestión de la relación y la comunicación con tus clientes, con acceso inmediato a su historial? ¿O necesitas grabar las conversaciones para cumplir con la normativa o para formación de tu equipo? Si quieres habilitar un chat web, valora si necesitas complementos del chat para gestionar conversaciones de otro tipo.

Teniendo en cuenta estos aspectos, VoIPstudio entiende que la mayoría de las empresas solo requieren algunas de estas funciones, como llamada en espera o cola de llamadas, números virtuales y un panel de control, además de las características anteriores.

Por ejemplo, la IVR (Respuesta de Voz Interactiva) ofrece una función automatizada de atención de llamadas, como "Pulse 1 para ventas, 2 para atención al cliente, etc.". Por su parte, el ACD (Distribución Automática de Llamada) permite colas de llamadas y en espera, lo que significa

que las llamadas se distribuyen eficazmente, según las reglas establecidas por tu empresa, incluyendo horario, disponibilidad de personal, funciones, etc.

Otra función muy útil son los números virtuales, con los que puedes dirigir las llamadas de los clientes a la persona apropiada en cualquier dispositivo, incluso cuando los consumidores han llamado al número de empresa, permitiendo una buena comunicación móvil y trabajo en remoto. Una consola de recepción ayuda con la administración y configuración de los flujos de llamadas. Por último, un panel de control muestra el estado y actividad del empleado. ¿Vamos por el buen camino? ¿Estamos recibiendo de repente un pico de llamadas? ¿Qué ocurre ahora?

Independientemente de lo que necesites, cualquier empresa puede contar con todo esto, sin grandes inversiones de capital, sin complicaciones y sin las funciones que no necesita, con contratos fáciles de gestionar online y una sencilla y completa integración con su CRM y otras aplicaciones.



VoIPstudio – Call Center as a Service

La solución de call center de VoIPstudio está optimizada para las empresas más pequeñas, y ofrece las siguientes funciones:

- Consola de recepción para gestionar fácilmente la administración, usuarios y flujos de llamada.
- Grabación ilimitada de llamadas para el cumplimiento de la normativa y formación.
- Colas ACD, tonos de llamada, IVR y enrutamiento simultáneo.
- Integración del CRM y el panel de control con soporte 24x7.
- Análisis e informes detallados de datos históricos.

Es importante, puesto que está totalmente alojada en la nube, destacar que nuestra solución no requiere una gran inversión, ni mantenimiento o actualizaciones (VoIPstudio

se encarga de ello, asegurando que tengas acceso a los últimos servicios y funciones).

Además es totalmente escalable, ofrece un almacenamiento seguro y recuperación de todas las llamadas, y con potencial suficiente para adaptarse a las necesidades futuras de tu empresa.

Y muy importante, todo esto está disponible a un precio muy competitivo. Nuestra tarifa estándar apenas supone unos pocos euros al mes, sin contratos de ningún tipo. El call center de VoIP proporciona un salto de calidad para tu negocio.

Nuestra reconocida solución (premio al Mejor ITSP Empresarial en 2018, calificada con 5 estrellas en Google y con 5 estrellas en Trustpilot), ofrece una solución de call center realmente fiable y la mejor solución para empresas de cualquier tamaño a un precio al alcance de cualquier organización.

Conclusión

La atención al cliente y la experiencia del consumidor son consideraciones fundamentales para cualquier negocio que quiera tener éxito y mantener el crecimiento. Podría decirse que esto resulta aún más importante para las empresas más pequeñas, que a menudo compiten contra marcas mucho más grandes y con más recursos.

La solución de call center de VoIPstudio es una solución totalmente disruptiva a un precio verdaderamente competitivo, y ofrece las funciones necesarias de un gran call center al alcance de cualquier empresa. Puedes tener lo que necesitas a un precio muy asequible, lo que te permite optimizar y hacer crecer tu negocio, incluso frente a la competencia de empresas mucho más grandes.

Así que, en conclusión, a la pregunta del título: “¿Es mi empresa muy pequeña para una solución de call center?”, la respuesta es: “¡De ninguna manera!”.

VOIP \ STUDIO

comercial@voipstudio.es

Tel (ES): +34 919 019 100

Tel (MX): +52 55 4166 2992