

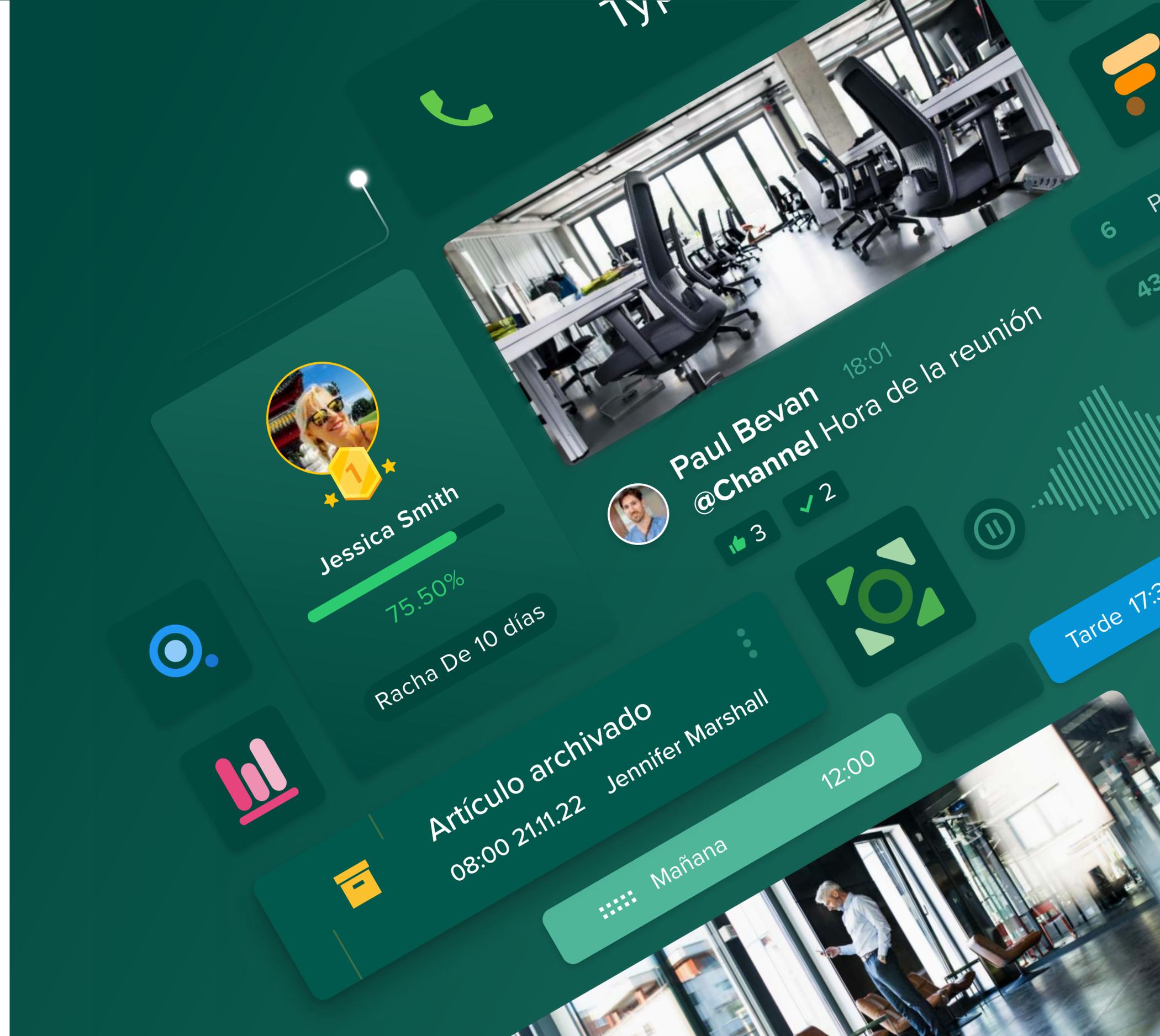


El futuro de la Atención al Cliente BPO.

Informes en tiempo real e información práctica sobre los clientes

¿Quiénes son Intelling?

Fundada en 2012, Intelling es un BPO líder con más de 1.000 empleados en el Reino Unido e Irlanda del Norte, así como asociaciones en Sudáfrica y la India. Hemos hablado con Craig Winnard, director comercial de Intelling Group, sobre su colaboración con Connex One.



“Creo que el módulo de calidad y la posibilidad de realizar búsquedas extrayendo diferentes cadenas, elementos y temas, ha sido un avance realmente emocionante para el equipo de Gestión de la Calidad, pero también para obtener información de nuestros clientes.”

Craig Winnard

Director de Grupo Comercial en Intelling Group



¿Qué componente de vuestra empresa ha drásticamente mejorado gracias a Connex One?

Los informes en tiempo real y el retorno de la inversión en tiempo real son el eje central del negocio para todo el equipo de servicios operativos y de apoyo, así como para nuestros clientes. Ahora podemos ver los datos desde el punto de vista del cliente en cualquier momento del día. Tenemos una visión de cómo estamos actuando como BPO, cómo estamos tratando las interacciones con los clientes y qué retos están surgiendo, lo cual es clave para el éxito tanto de nuestros clientes como del rendimiento de Intelling.

¿Qué característica crees que desempeña un papel importante en el futuro de los contact centers?

Poder predecir con más certeza. Por ejemplo, ¿cómo vamos a afrontar el día siguiente y las próximas semanas y meses? Es una herramienta muy poderosa que hemos empezado a ampliar con los años y de la que hemos visto los beneficios.

¿Cómo ha ayudado a Intelling el módulo de gestión de calidad de Connex One?

El cumplimiento de las normas es una parte esencial de nuestra actividad empresarial. Para la captación de clientes, otras actividades generadoras de ingresos o el servicio al cliente, una de las áreas clave es asegurarnos de que cumplimos las normas de calidad adecuadas. Trabajamos con marcas Blue Chip internacionales que nos imponen los estándares más elevados, y muchas de ellas están reguladas por la FCA, por lo que nos enfrentamos a un reto polifacético en el que tenemos que estar muy cerca del cumplimiento, pero alcanzando al mismo tiempo los más altos niveles de calidad. Creo que el módulo de calidad y la posibilidad de buscar en los datos, extrayendo distintas cadenas, elementos y temas, ha sido un avance muy interesante para el equipo de gestión de la calidad. También nos beneficia poder obtener información para nuestros clientes, para que ellos también vean lo que sus clientes y usuarios finales dicen de sus productos y servicios.

Why did you need to implement the Connex One Platform?

More and more clients are interacting with us across voice, chats, email, the solution we had didn't cater for that. We needed an Omnichannel solution. When you have more and more agents, it becomes harder to manage. We needed the ability for managers to easily see on a dashboard what everyone is doing.

Lo que Intelling dice de nosotros

“ Tener siempre una estructura tecnológica que nos permita cambiar de enfoque y adaptarnos rápidamente a la demanda de los clientes es fundamental. ”

Craig Winnard

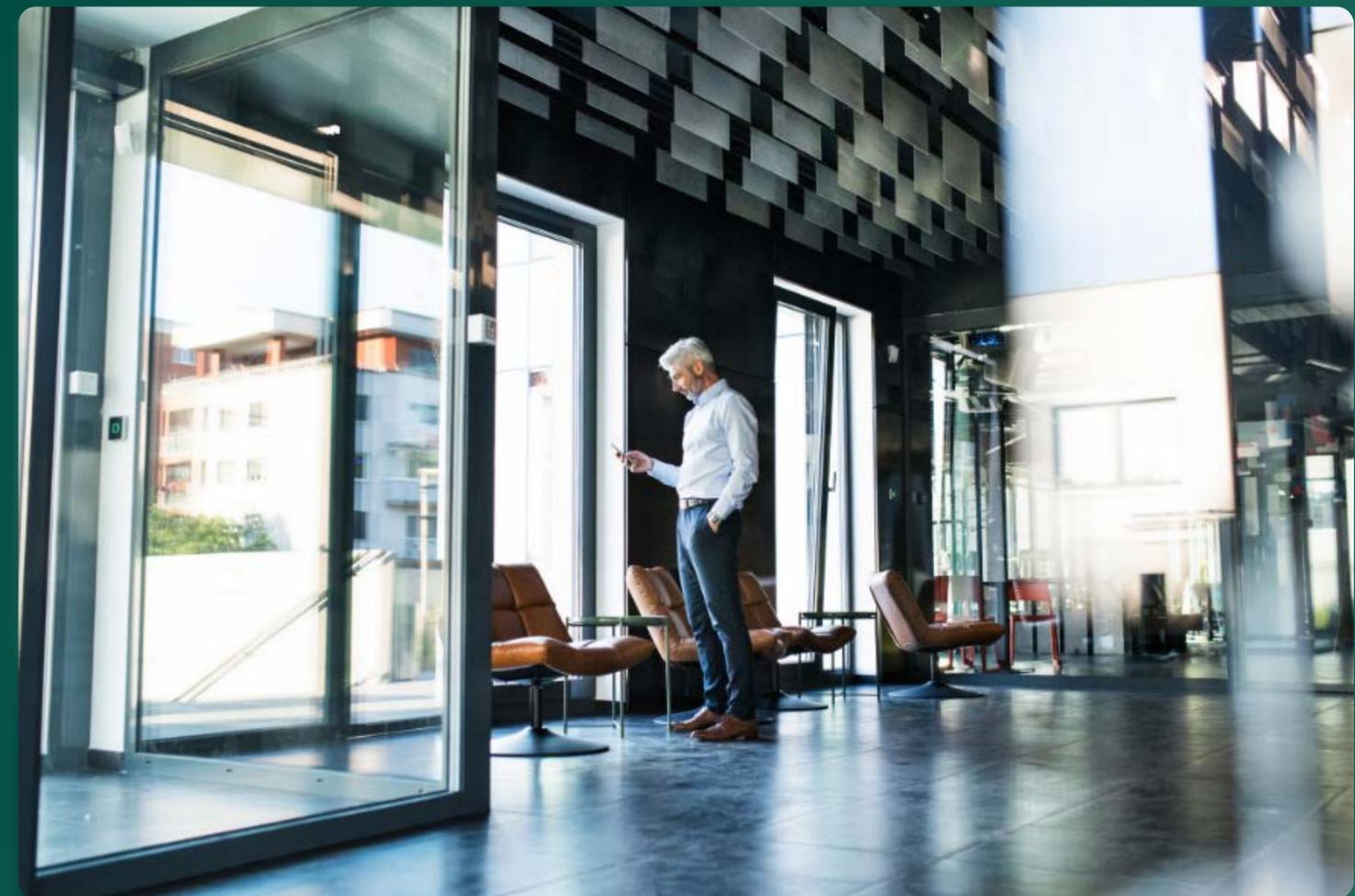
Director de Grupo Comercial en Intelling Group



“Creo que el sistema es fácil de usar, que el equipo es fantástico y que nada es demasiado problema.”

Craig Winnard

Director de Grupo Comercial en Intelling Group



¿Cómo os ha ayudado la plataforma Connex One a satisfacer las demandas de los clientes?

Tener siempre una estructura tecnológica que nos permita cambiar de enfoque y adaptarnos rápidamente a la demanda de los clientes es fundamental.

¿Cómo ha contribuido Connex One a mejorar la productividad?

Los módulos de gamificación que Connex One ha incorporado y desarrollado con nosotros han supuesto una auténtica ventaja para la empresa. En cualquier momento del día, los agentes pueden ver lo bien que lo están haciendo, comparándose con sus colegas y compitiendo con ellos. Connex One nos permite incentivar a los agentes utilizando una matriz diferente o atributos específicos de sus procesos para animarles a ofrecer el mejor servicio de su clase, en lugar de basarnos simplemente en la producción o el tiempo de gestión de llamadas.

¿Cómo ha influido Connex One en la atención al cliente?

Connex One ha influido en los elementos de nuestro servicio de atención al cliente, sobre todo en lo que respecta a la experiencia omnicanal y a la posibilidad de interactuar con los clientes en el canal que elijan. Al mismo tiempo, también podemos consultar historiales de clientes anteriores y ver las interacciones que han tenido con nosotros. La plataforma también nos ha ayudado a unir las experiencias de los clientes, desde un correo electrónico a un chat web, utilizando el módulo de IA para un chatbot. Esto puede transferirse a una interacción compleja más personal que requiera descolgar el teléfono y hablar con alguien. Realmente ofrece una experiencia más completa para el cliente y devuelve más poder a sus manos, en lugar de limitarse a ofrecer la opción de autoservicio o de hablar con alguien, ahora podemos ofrecer ambas opciones. Como resultado, las estadísticas de rendimiento de nuestros clientes lo reflejan.

“ Desde el punto de vista del desarrollo y las nuevas ideas, siempre hay alguien que quiere ampliar y crear cosas nuevas e innovar. ”

Craig Winnard

Director Comercial de Grupo en Intelling Group

¿Cómo describirías vuestro viaje con Connex One?

Nuestra asociación con Connex One nos dio un nivel de confianza para poder adoptar una tecnología en la nube. Esto se puso de manifiesto en marzo del año pasado, cuando el Reino Unido tuvo que cerrar, y pudimos transferir a nuestros agentes para que trabajaran desde casa con una transición casi sin problemas y sin apenas tiempo de inactividad. Esto demuestra el éxito que ha tenido este proceso con Connex One Omnichannel. Pudimos ofrecer a nuestros clientes el nivel de seguridad y comodidad que necesitaban para confiar en una estrategia de trabajo desde casa, que pudimos desplegar rápidamente y que ha sido bien recibida.

¿Cuál es el futuro de Intelling y Connex One?

Se trata de seguir desarrollando y completando nuestro proyecto de transformación informática. Queremos basarnos en tecnologías como la Inteligencia Artificial, el Análisis de Sentimiento y los módulos de calidad, que nos permiten obtener información detallada de nuestros clientes y añadir valor. Este es uno de los elementos centrales, aunque también hay que tener en cuenta la eficiencia y la productividad, pero lo que realmente nos piden nuestros clientes es información: "dinos algo que no sepamos". Veo que nuestro desarrollo y nuestra asociación con Connex One pueden aportar eso a los clientes en el futuro.

¿Recomendarías Connex One?

Por supuesto, creo que el sistema es fácil de usar, creo que el equipo es fantástico, nada supone un problema. Desde el punto de vista del desarrollo y las nuevas ideas, siempre hay alguien que quiere ampliar y crear cosas nuevas e innovar.



Para saber más sobre cómo Connex One está ayudando a las empresas a renovar la experiencia del cliente.

visita: www.connexone.es

Ponte en contacto con nuestro equipo en: [@connexone.es](https://twitter.com/connexone) o solicita una demostración gratuita de nuestra plataforma [aquí](#).

+34 960 13 60 76 | Rambla Catalunya 33, 3rd Floor, 08007 Barcelona

hello@connexone.es | www.connexone.es