

LANZAMIENTO DE UN NUEVO SERVICIO 24x7 DE SOPORTE TÉCNICO PARA CLIENTES CORPORATE EN ESPAÑA

SPC ServiceProfit colabora con uno de los líderes del mercado de telecomunicaciones en el diseño e implantación del nuevo servicio de soporte técnico para el segmento Grandes Cuentas en España

Origen de la necesidad

Tras analizar los datos obtenidos en diferentes estudios de satisfacción realizados a los clientes del segmento Grandes Cuentas de una importante operadora de telecomunicaciones, se identificó que una de las principales causas de detracción era la atención técnica ofrecida por la compañía. Los clientes corporate, esperaban recibir una atención individualizada, querían ser atendidos por personal con un conocimiento técnico profundo de sus soluciones –a menudo muy complejas– y que tuviese las capacidades suficientes para resolver sus incidencias técnicas.

Por otro lado, la oferta de la compañía ha evolucionado hacia soluciones completas de comunicación, que impactan sobre los procesos críticos del cliente. Siguiendo las directrices marcadas por la estrategia de la operadora, se planteaba la necesidad de revisar la oferta de servicios para el segmento corporate con el fin de atender las nuevas necesidades de los clientes y mejorar su satisfacción.

Áreas de mejora

El acceso al soporte técnico ofrecido a las grandes cuentas se canalizaba a través de

plataformas de atención generalistas, lo que ralentizaba el proceso de resolución.

La operadora contaba con un soporte técnico complejo que, además, diferenciaba los servicios de comunicaciones fijas y móviles. Esta estructura diferenciada suponía un nivel adicional de complejidad en la gestión y resolución de incidencias.

Adicionalmente, cuando un cliente llamaba al soporte técnico, su primer contacto era con un agente que no disponía del perfil y las capacidades suficientes y que se limitaba a recopilar la información y canalizarla al grupo resolutor correspondiente.

El tiempo empleado por los agentes en el diagnóstico y en la resolución de incidencias de los clientes era un problema y era una de las causas del no cumplimiento de SLAs. Además los clientes requerían un servicio continuo y trasladaron la necesidad creciente de ofrecer una atención de 24x7.

El nivel de servicio empezaba a degradarse y cada vez era más necesario definir e implantar un nuevo modelo de gestión de incidencias adaptado a la nueva realidad de la cartera de clientes Corporate.

Lanzamiento de un nuevo servicio único en España

Tras identificar las oportunidades de mejoras del modelo actual, se diseñó un modelo para cubrir las nuevas necesidades de los clientes, creando el nuevo “Servicio de Soporte Técnico Gran Empresa”, enfocado en la mejora de los niveles de resolución y disminuía los tiempos muertos en la gestión de incidencias.

El nuevo Servicio de Soporte Técnico Gran Empresa, se estructuró en torno a dos ejes con distinto alcance:

- Unificar y acercar el soporte técnico al cliente a través del nuevo y único Help Desk.
- Prestar un servicio de acompañamiento personalizado a través de un equipo de Service Managers.

Para conseguir el primer objetivo, el servicio cuenta con una nueva plataforma con agentes con alta capacitación técnica, que reciben las llamadas de los clientes corporate, tramitan las incidencias, diagnostican y resuelven on-line, siempre que sea posible, las incidencias. Como novedad, se introdujo un objetivo agresivo de resolución on-line que se situó en el 15% de las incidencias capturadas.

La vía de entrada de incidencias tenía que ser única, por eso el nuevo modelo cuenta con un soporte técnico integrado para fijo y móvil.

Entre las características que diferencian el nuevo Help Desk destacan:

- La gestión mediante interlocución directa con el cliente la apertura y actualización del estado de la incidencia.
- La resolución y cierre online del mayor volumen de incidencias posible para mejorar la atención al cliente.
- La información continua al cliente durante todo el proceso hasta la resolución de la incidencia.

El nuevo Help Desk se creó bajo un principio de funcionamiento básico:

“Maximizar la resolución online y minimizar escalado a otros niveles”

Adicionalmente al Help Desk, se definió un modelo de acompañamiento especializado a través de la figura del Service Manager, que añadía valor a los clientes clave que requerían una atención totalmente individualizada.

Entre sus principales responsabilidades, los Service Managers asumen la coordinación de la interlocución con el Cliente en caso de incidencias de alto impacto, para comunicar al cliente los avances realizados por el Help Desk en la resolución de la incidencia. Asimismo, se responsabilizan también de canalizar el reporting acerca de la explotación del servicio y la resolución de las incidencias ocurridas.

Cómo apoyó SPC el lanzamiento del Soporte Técnico Corporate

SPC participó desde el momento inicial de detección de las áreas de mejora, hasta el lanzamiento público del servicio.

Algunas de las actividades realizadas son:

- Análisis de la situación, identificación de oportunidades y definición del plan de acción.
- Cálculo del coste del nuevo servicio y construcción del Business Case.
- Apoyo en la selección del proveedor del primer nivel de soporte, tanto en la evaluación de ofertas, como en la negociación del contrato definitivo.
- Coordinación de la gestión del cambio del nuevo modelo dentro de la organización de servicio al cliente de la operadora.

Resultados obtenidos:

La implantación del nuevo servicio ha tenido dos resultados principales:

- Mejora en la efectividad operativa y en la atención al cliente.
- Aumento considerable en los niveles de satisfacción de los clientes.

En cuanto a la mejora en la efectividad, el resultado ha sido la puesta en marcha de procesos de gestión homogéneos y ágiles para todo el servicio de soporte técnico, que mejoran la rapidez en la gestión y en la resolución de las incidencias y reducen

significativamente los plazos medios de resolución.

Además, el nuevo enfoque de atención personalizada y el modelo de acompañamiento ofrecido al cliente durante la resolución de la incidencia, han motivado una mejora en la satisfacción de los clientes con el soporte técnico. En concreto, ya en los tres primeros meses de funcionamiento del nuevo modelo se logró un incremento de dos dígitos en la satisfacción de los clientes Corporate.

©2012 SPC ServiceProfit Consulting



Acerca de SPC ServiceProfit Consulting:

SPC ServiceProfit Consulting es una firma de consultoría especializada en el Marketing y las Operaciones de Captación, Fidelización y Desarrollo de Clientes con un profundo conocimiento de los mercados de Telecomunicaciones, Energía y Banca.

Fundada en Madrid en 2005 por un equipo de consultores con años de experiencia en las firmas de consultoría líderes a nivel internacional.

El equipo de SPC ServiceProfit Consulting está formado por profesionales de origen internacional que cuentan con una sólida carrera profesional en sectores tan diversos como las finanzas, las telecomunicaciones, el sector eléctrico o la banca.

www.serviceprofit.com

Para más información:

Daniel de Eguren
Socio
eguren@serviceprofit.com