

Jazztel duplica su grado de retención de clientes y disminuye la carga de trabajo en el back-office en más de un 50% a través del Unified Desktop de Denodo

JAZZTEL

www.jazztel.com

Industria

Telecomunicaciones

“Denodo significa calidad, es nuestro principal socio en el Contact Center. Con Denodo hemos notado importantes mejoras en el tiempo de atención al cliente y en la solución de los problemas en el primer contacto.”

Juan Manuel Monedero
Responsable de las Aplicaciones de Clientes
Jazztel

La necesidad

Jazztel, operador líder en telecomunicaciones y transmisión de datos con infraestructura propia en España, ofrece soluciones de banda ancha para el tráfico de voz, datos e Internet, destinadas al mercado residencial y a las empresas. La compañía posee la red alternativa de telecomunicaciones fija más extensa de España, con 533 centrales conectadas, lo que permite ofrecer servicios con red propia en los principales núcleos urbanos. Esta infraestructura de redes de acceso local, unidas por su red troncal, constituye una de las redes de telecomunicaciones más rápidas de Europa.

A pesar de ser reconocida por tener la mejor oferta en el mercado y por ser el único operador con un Call Center propio, su mayor desafío era diferenciarse de sus competidores ofreciendo el más alto nivel de servicio posible. En su centro de contacto, equipado con una solución CTI, los agentes debían consultar y utilizar sistemas diferentes (CRM, Sistemas de Gestión de Incidencias, Sistemas de Gestión de Red, Sistemas de Diagnóstico, etc.) lo que provocaba cierta complejidad en la compleción de las tareas.

Una vez identificado el problema, la compañía decidió **buscar una herramienta, integrada con el CTI, con toda la información y operativa necesarias durante la llamada**, que permitiera:

- Optimizar los servicios de Atención al Cliente para absorber un crecimiento rápido de clientes.
- Mejorar la calidad de servicio.
- Aumentar la productividad.
- Disponer de una plataforma dinámica y flexible: rápida adaptación a los cambios en el negocio y la infraestructura IT.
- Reducir el número de aplicaciones usadas por los agentes.
- Reducir el número de solicitudes dirigidas hacia el back-office.

Tras analizar la oferta del mercado Jazztel eligió la Plataforma Denodo por estar basada en una tecnología flexible, que permite acceder a sistemas internos y externos tanto a la hora de recuperar información como de ejecutar transacciones.

¿Por qué Denodo?

El Unified Desktop desarrollado por Denodo permitió a los agentes de Jazztel disponer de una única herramienta desde la que acceder a toda la información del cliente, independientemente del sistema en que resida y del formato en el que se encuentre.

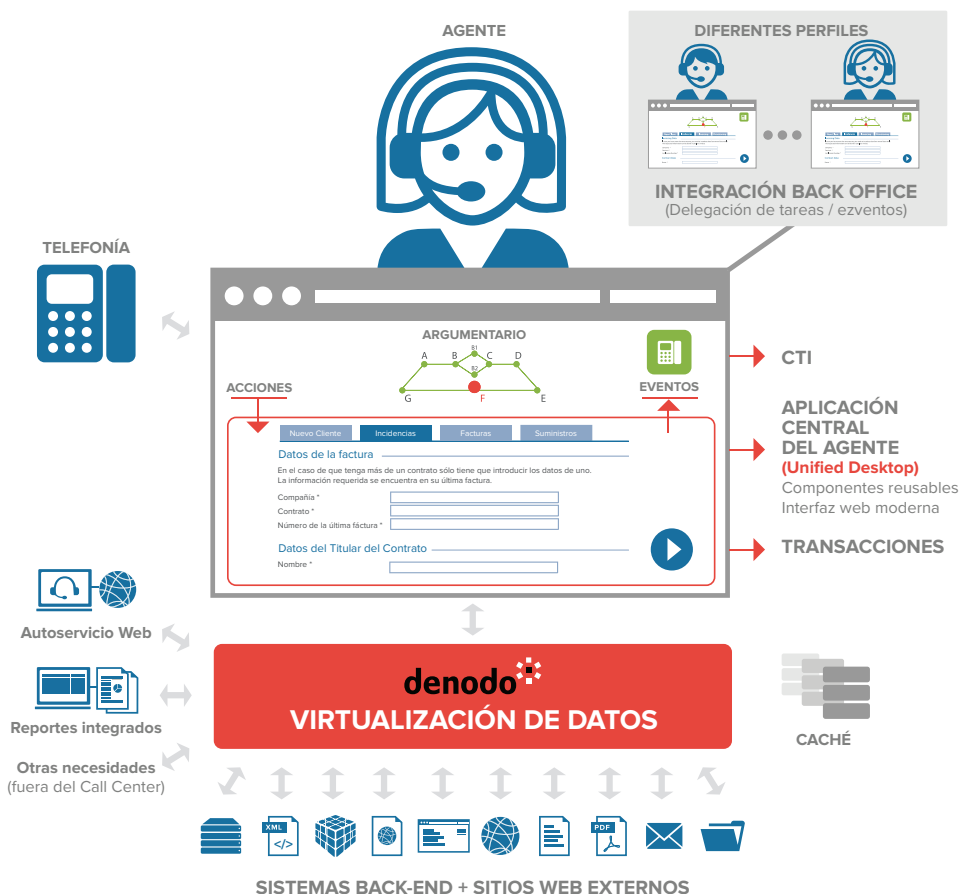
Además, al poder acceder también a sistemas externos, Jazztel pudo integrar sus sistemas con los sistemas de otros proveedores y así los agentes también podían consultar en tiempo real la situación de los pedidos de logística de sus partners.

La carga prevista para el sistema en la que se sustenta la solución de Unified Desktop de Denodo para Jazztel es de 1.000 agentes, de los que 400 trabajan de forma concurrente y atienden una media de 18.000 llamadas al día.

Actualmente, la Ficha Única de Cliente es utilizada por 3 de las áreas más importantes del Contact Center de Jazztel:

- Atención al cliente, incluyendo Retención y Fidelización, que representa el 63% de los agentes.
- Soporte y Configuración, 30%.
- Cobros, 7%.

El Unified Desktop de Denodo está construido sobre la Plataforma Data Virtualization de Denodo, que permite acceso virtual para consulta de datos o ejecución de transacciones sobre cualquier sistema de información, interno o externo (e.g. extranets de terceros), con unos costes y tiempos de implantación inmejorables.



Beneficios

La tecnología Denodo ha permitido a Jazztel:

- **Incrementar** la calidad del servicio al cliente: en las encuestas de satisfacción, los usuarios manifiestan un índice de satisfacción **superior al 94%**.
- **Disminuir la carga de trabajo** en el back-office en más de un **50%**.
- **Aumentar el FCR**, el 90 % de las llamadas se resuelven con una aplicación.
- **Reducir el tiempo** medio de operación.
- Disminuir los costes de formación, ya que el agente sólo trabaja con una sola aplicación.
- **Duplicar** el grado de retención de Clientes.

Próximos pasos

En la actualidad Jazztel se está planteando expandir el escritorio único a todas las áreas operativas del contact center. Además, incorporará nuevas fuentes y nuevas funcionalidades al Unified Desktop y tiene intención de crear un Autoservicio Web para el cliente utilizando la tecnología de Denodo. Además de los citados beneficios, la compañía destaca la rapidez en el proceso de implantación y el inmediato retorno de la inversión de la soluciones ofrecidas por Denodo.