

Vodafone reduce su tiempo de respuesta del servicio de 6 a 2 minutos al tiempo que su contact center mejora significativamente la calidad global de su desempeño.



Industria

Telecomunicaciones

Denodo proporciona un punto único de acceso a toda la información necesaria, fue fácil y rápido de implementar, escalable y flexible en la definición de consultas y la creación de nuevas vistas de la información.

La necesidad

Vodafone, compañía líder mundial de móviles con presencia en 31 países y acuerdos con otros 40 a lo largo de los cinco continentes, ofrece un completo servicio de voz (envío y recepción de llamadas), de datos (servicios de mensajería) y de internet a más de 323 millones de clientes. Dentro de su oferta se incluyen soluciones globales para telefonía fija, datos, Internet y servicios de seguridad, data center, aplicaciones ASP, etc., centradas en clientes empresariales, con un crecimiento muy rápido (87.000 clientes empresariales).

En este contexto se hacía necesario suministrar información integrada de los clientes a sus CACs (centros de atención al cliente) así como a través de los diferentes portales de clientes. El CAC, con 150 agentes en modalidad de outsourcing, debía soportar un incremento sostenible en el número de llamadas que debían ser atendidas. Sin embargo, el tiempo medio de atención por llamada no se conseguía rebajar de los 6 minutos. El objetivo: optimizar el tiempo de respuesta del servicio al cliente y mejorar la calidad de servicio percibida. En definitiva, mejorar la experiencia global de los clientes, teniendo muy claro que la satisfacción del cliente es sinónimo de lealtad hacia la compañía y a los servicios prestados por esta.

¿Por qué Denodo?

Las razones por las que no se podía reducir el tiempo medio de atención de 6 minutos eran varias:

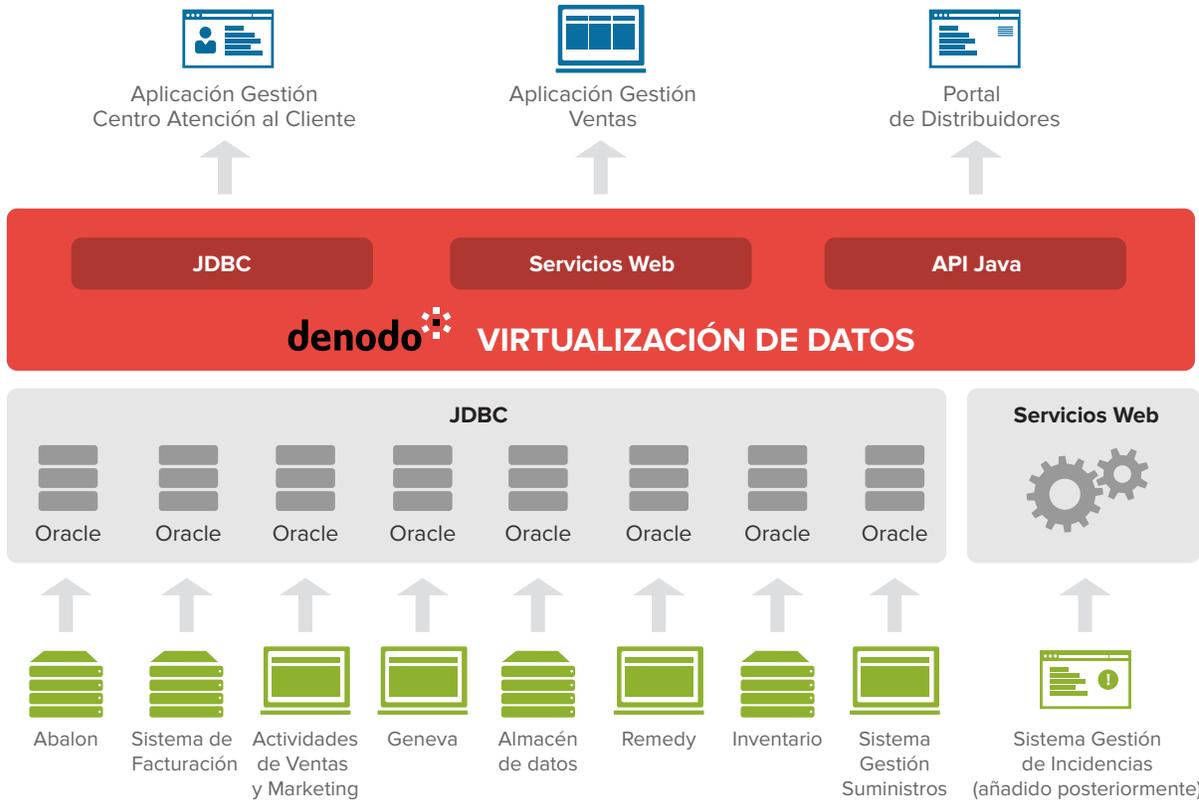
- Los agentes se ven obligados a manejar diferentes herramientas, con diferentes interfaces (aplicaciones web, aplicaciones propietarias), que exige un periodo de aprendizaje largo.
- Cada una de las herramientas ofrece una visión de incompleta de los datos, y en muchas ocasiones desactualizada (no se accede al sistema original del dato sino a una copia almacenada en otro sistema, e.g. data warehouse).
- Para obtener información adicional, el agente se ve obligado a atravesar diferentes ventanas/formularios de la aplicación correspondiente. Este proceso puede ser más o menos laborioso e involucrar pasos 'no productivos' como autenticación en la herramienta, selección del cliente, navegación por las pantallas de resultados, etc.

Previamente habían descartado otras opciones:

- 1) **Migración/evolución de la aplicación CRM.** Esta opción se descartó por ser un proyecto largo y costoso, pero principalmente porque la información más importante que el agente precisaba durante la llamada no estaba en el CRM ni era factible cargarla en él (e.g. información de facturación, de provisión, de incidencias, etc.);
- 2) **Añadir más y más información al data warehouse.** Esta opción se descartó porque suponía una actualización constante del modelo de datos del data warehouse y de los procesos de carga, además de por razones económicas, ya que era necesario aumentar la infraestructura, ya pesada por otra parte, del data warehouse para dar cabida a la avalancha de nueva información. Además, esta opción no soluciona el problema de los datos desactualizados y añade uno nuevo de duplicidad.

La solución de Denodo les ofreció la posibilidad de extraer directamente y en tiempo real los datos de múltiples sistemas internos de información (CRM, facturación, incidencias de soporte técnico, provisión, data warehouse, etc.) para proporcionar a sus agentes del servicio de atención al cliente una visión unificada y en tiempo real de sus clientes.

Denodo proporciona un punto único de acceso a toda la información necesaria, fue fácil y rápido de implementar, escalable y flexible en la definición de consultas y la creación de nuevas vistas de la información.



Beneficios

El resultado: Una reducción significativa del tiempo de respuesta del servicio (el tiempo promedio de llamada se redujo de 6 a 2 minutos) y en una mejora significativa de la calidad global del servicio prestado por su Contact Center.

La Plataforma Denodo posibilita la conexión directa a los sistemas de información de Vodafone, sin importar cuales sean, la extracción y combinación en tiempo real de la información, y finalmente la puesta a disposición de la información a las aplicaciones cliente. Entre las funcionalidades de la Plataforma Denodo más valoradas por Vodafone se encuentran:

- Punto de acceso único para toda la información relevante.
- La facilidad/rapidez de desarrollo gracias a que el modelo 'virtual' de datos se construye de manera declarativa.
- La posibilidad de utilizar múltiples interfaces para conectar las aplicaciones cliente con la Plataforma Denodo (e.g. JDBC y API Java). Facilita la reutilización de servicios de datos y evita la duplicación de código en las diferentes aplicaciones cliente.
- Escalabilidad y prestaciones. El no tener que lidiar con diferentes aplicaciones permite duplicar el volumen de consultas sobre la misma infraestructura.

La información es finalmente accedida desde tres aplicaciones principales (más un número no determinado de aplicaciones menores), cada una de las cuales con su propia visión de los datos que permite ver sólo la información necesaria (o la que está permitida):

- Aplicación de gestión de servicio del Contact Center: integrada en el CTI, la Plataforma Denodo es consultada automáticamente con cada llamada entrante para obtener la información del usuario que hace la llamada y presentarla al operador tan pronto descuelga.
- Aplicación de gestión de ventas: el acceso a vistas unificadas del cliente, permite conocer de antemano su situación (e.g. qué productos tiene contratados, qué promociones le pueden interesar en base al consume que hace de los diferentes servicios, etc.)
- Portal de distribuidores: los distribuidores pueden acceder a cierta información de los clientes.