

País: México
Industria: Sector Público
Organismo: Comisión Federal de Electricidad

Con una infraestructura de atención al cliente de 14 años, la necesidad de renovación de CFE era crucial para mejorar su operación y reducir sus costos operativos. Lo que les representaba también complejidad en la administración, además de una capacidad limitada para ofertar servicios de vanguardia con otros canales de comunicación con el cliente

CFE: Desarrollando experiencias de colaboración



Empresa nacional de energía que atiende a más de 80 millones de usuarios y con estándares de clase mundial, decide en un momento crucial modernizar la infraestructura de comunicaciones a través de un proyecto de centro de llamadas en las 13 divisiones nacionales de la subdirección de distribución.

Los retos de CFE

- Infraestructura para atención telefónica con antigüedad de 14 años.
- Falta de conectividad entre los centros de atención regional y sin esquema de desborde automático.
- Nula Capacidad tecnológica para hacer economías de escala.
- Capacidad limitada para desplegar servicios de nueva generación.
- Costos operativos no optimizados y alto costo en mantenimiento.
- Video-Kioskos en operación restringida y no integrada.

Dando el primer paso

La necesidad inicial era la homologación y equipamiento de sus centros de llamadas nacionales que atendían 80,000 llamadas diarias antes de la integración del centro del país.

Acompañamos a nuestros aliados de negocio en su crecimiento

Consultoría en la
planeación
Rapidez en la
respuesta
Personal
Especializado
Staff de soporte
24x7

Comunicación
integral
asegurando un
servicio de alta
calidad en todo
México.

Más Información en:
01 800 3474 849
www.ho1a.com

CFE: Desarrollando experiencias de colaboración

Una vez que los 13 centros estaban operando de manera exitosa, CFE asume otro gran reto: Tomar la operación del centro del país que había estado operando Luz y Fuerza del Centro; requería una acción rápida, alta disponibilidad, infraestructura, homologación con el resto del país y un excelente servicio al usuario final.

Beneficios Tecnológicos para la institución

- Plataforma del centro de contacto homologada
- Consolidación de acceso a información
- Reducción de costos operativos y de mantenimiento.
- Maximización de uso de la red.
- Reducción de costos de servicio telefónico y mantenimiento

El éxito

Resultados Operativos contundentes con CFE

- Operar 13 centros de atención a clientes integrados con uniformidad.
- Incrementar canales de contacto con los clientes: Chat, e-mail y videollamada.
- Unificar los niveles de servicio para satisfacción del cliente.
- Esquemas de desborde INTER-CENTER para servicio inmediato.
- Un portal de voz para brindar información al cliente en caso de contingencia.
- Monitoreo y control de la operación del centro de llamadas

Conoce lo que podemos hacer por ti.