



“Cablevisión: Innovación en atención al cliente que construye relaciones sólidas con sus usuarios”

Las tendencias del entorno competitivo, la evolución del consumidor, y los nuevos servicios han llevado a Cablevisión a elevar la calidad de la experiencia de su cliente, enfocados en alimentar cada día la percepción positiva del servicio que ofrecen a través de su Contact Center.

Cablevisión, es una empresa que cuenta con más de veinte años de presencia en el noreste del país, es el principal proveedor de servicios triple play dirigido al mercado residencial y corporativo, así como a pequeñas y medianas empresas.

La relación como socio tecnológico con ho1a lleva más de 10 años en acompañamiento sobre el crecimiento estratégico de sus herramientas tecnológicas.



Desafío

El centro de contacto de Cablevisión, es el punto de mayor contacto con el cliente, ya que él podría mantener toda la relación con sus servicios por esa vía. La productividad, eficiencia y conocimiento del cliente, son las claves para elevar la satisfacción del mismo.

En 2004 Cablevisión se enfrenta al reto de incrementar la productividad del centro de contacto que en aquel año contaba con 120 posiciones y una tasa de abandono de llamadas muy alta. La preocupación de no cumplir con los estándares de servicio, así como la pérdida de contactos que referían potenciales ventas, demandaba cambios inmediatos en la forma de operar el centro de atención a cliente.

Cablevisión buscó a ho1a como socio tecnológico para lograr aumentar su competitividad, hacer más eficientes los procesos de atención al cliente y transformar su experiencia de servicio.

El reto demandó la optimización de la tecnología existente por medio de una asesoría orientada, personal y profesional que ha permitido que el Contact Center trabaje a favor de Cablevisión, reflejado en la total satisfacción del cliente.



Solución

Después del entendimiento del negocio y su impacto, ho1a propuso modificar sus procesos actuales de atención al cliente, la forma de administrar y medir el desempeño de su personal, así como cambiar los flujos de atención. Gracias a la asesoría de ho1a, se implementó un sistema innovador y especializado para brindar a una experiencia positiva y efectiva en cada una de las llamadas de los clientes. Se actualizó el Contact Center además de una red de voz y datos, y una consultoría en procesos de atención al cliente, que les permitiera un modelo escalable. Es decir, la inversión en tecnología sería conforme a la demanda del negocio. Asimismo la aplicación de sistemas para medir al personal, los flujos de atención al cliente y crear nuevas estrategias para ayudarlos a ganar participación de mercado.



"La primera vez que tuvimos la oportunidad de colaborar con Cablevisión en Monterrey, el reto que se nos presentó consistía en reducir el tiempo de espera de las llamadas en su centro de contacto y minimizar las llamadas abandonadas. Cablevisión era desde entonces, una empresa que entendía muy bien que no solamente es importante atender las llamadas de sus clientes, sino hacerlo de manera eficiente y que eso va más allá de la tecnología.

En vez de darles una solución cuantitativa, es decir, que incrementaran la cantidad de personal (posiciones) equipo, superficie, etc. Nos metimos de lleno a entender las necesidades de ese centro de contacto y sus características y singularidades; Llegamos entonces a la conclusión de que la mejor respuesta en ese entonces era desarrollar un nuevo diagrama de flujo de las llamadas, un plan de capacitación y evaluación del personal. El resultado fue que en apenas unas semanas, se incrementó en un 80 por ciento la velocidad de atención de los clientes y con ello los índices de aprobación de los mismos."

-Mario Alberto Jiménez,
Director de Customer Experience ho1a

A través de sistemas inteligentes, se canaliza al cliente al menú o persona adecuada para atender las dudas y/o problemas que se presentan, logrando la atención que el cliente merece manteniéndolo más informado y dando solución de manera ágil y profesional.

Resultados

Cablevisión logró empoderarse de la tecnología a favor del negocio, logrando optimizar los procesos, la tecnología y las personas, reduciendo su tasa de abandono.

“Cuando trabajamos con ho1a, hace cerca de 10 años, la primera implementación fuerte fue de aproximadamente la actualización de 100 posiciones, a lo largo de este tiempo esa cifra ha aumentado en un 600%”

-Max Garza O'Ward,
Gerente TI, Ingeniería e infraestructura

Hoy el centro de Atención a Clientes es uno de los más grandes de la zona noreste del país y ha triplicado su capacidad, cuenta con 300 posiciones y más de 600 agentes; atiende solicitudes de ventas, cobranza, servicio y soporte técnico al cliente, con un volumen de más de 400,000 llamadas mensuales.



Resultados

La inversión en tecnología es el camino estratégico para Cablevisión en su carrera por la excelencia en la atención al cliente, cuenta con:

Atención **7** días a la semana, las **24** horas del día



**Actualmente 9 de cada 10
Clientes de Cablevisión están
satisfechos con los servicios de
Contact Center.**

“Nosotros estamos trabajando en ir más allá en el tema de servicios, estamos trabajando en que nuestro enfoque no debe de ser resolverle un problema al cliente o una necesidad, nuestro enfoque debe ser trabajar en la percepción del cliente, debemos ser innovadores, no sólo en nuestros productos, si no en el cómo nos relacionamos con el cliente”,

-Francisco Javier Moreno González,
Director de Experiencia al Cliente de Cablevisión

Visión

Hoy con la inclusión de nuevos servicios, los retos que siguen demandando el crecimiento acelerado de servicios y la evolución del consumidor de la industria del entretenimiento, mantienen a la tecnología en la agenda de Cablevisión:

“Es claramente el camino, vamos a seguir creciendo el Centro de Contacto, y vamos a seguir invirtiendo en tecnología para dar el servicio que nuestros clientes esperan de nosotros”

-Samuel Lee Belmonte,
Dirección Ejecutiva de Mercadotecnia y Ventas



CABLEVISION®

Número de empleados



4,300

Sector



Telecomunicaciones

Localización



Noreste del País:
Nuevo León
Coahuila
Tamaulipas

Productos / Servicios

- Asesoría y consultoría en procesos de atención al cliente
- Posiciones de Contact Center: +300
- Soporte y servicios avanzados
- Network Operation Center
- Work Force Optimization
- Aplicaciones de Centro de contacto:



Call Blending



Call Back



Screen Pop