



Caso de Negocio

Contactus desarrolla y fortalece las relaciones entre las empresas y sus clientes, mediante una amplia gama de soluciones personalizadas de Contact Center que generan valor al negocio.

CONTACTUS

Con una amplia experiencia Contactus está consciente de los retos empresariales que día a día se presentan y la importancia de enfrentarlos en equipo. Contactus es un Contact Center dedicado al diseño e implementación de soluciones de atención a clientes.



CONTACTUS

Entrevista
Ing. Ismael Cárdenas
Mondragón
Director de TI

Sector
Contact Center

Sitio Web
www.contactus.com.mx

“ServiceDesk
Plus está
enfocada a
las mejores
prácticas
de ITIL”.

EL CLIENTE

Con más de 17 años a la vanguardia en soluciones de atención al cliente, 950 estaciones de trabajo, 7000 m² de infraestructura tecnológica, 2.5 millones de interacciones mensuales y más de 1300 colaboradores, el éxito de Contactus se basa en una cultura de mejora continua organizacional y de servicios.

Una de las principales preocupaciones de Contactus es que la vanguardia tecnológica esté presente en cada uno de los proyectos que desarrollan, contando con tecnología de última generación adaptada a las necesidades y reglas del negocio. La atención personalizada que ofrecen ha hecho que se conviertan en una extensión de las empresas con las que colaboran.

EL RETO

El Ing. Ismael Cárdenas, Director de TI en Contactus nos comentó en la entrevista que empezaron a trabajar en un proyecto en donde se tenía que hacer una reingeniería de los procesos implementando las mejores prácticas de ITIL.

Este proyecto era para una empresa líder en telefonía móvil que cuenta con más de 20 millones de usuarios en 15 países. Se tenía el reto de incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios que en ese momento se encontraba en un estado crítico con un 43% de satisfacción.

Otro problema era el seguimiento y la atención a las solicitudes que se hacían por parte de los usuarios y que se encontraba en 67%, es decir había casi un 30% de solicitudes que se perdían o que no se completaban.

LA SOLUCION

Parte del problema que se encontró al investigar el porque de los niveles de satisfacción tan bajos es que las cuentas estaban asignadas a ejecutivos quienes tenían la administración total de cada una de ellas y si por alguna razón los ejecutivos no se encontraban disponibles o estaban de vacaciones, las cuentas se quedaban sin atención.

De aquí la importancia de buscar una solución que permitiera tener en forma centralizada el seguimiento de todas las solicitudes desde el inicio y el punto en el que se encontraba cada una de ellas, para que cualquier otro ejecutivo pudiera dar la atención requerida.

También se necesitaba que la solución contará con reportes en línea que facilitaran la toma de decisiones oportunas.

LOS RESULTADOS

Con ServiceDesk Plus implementado con las mejoras prácticas de ITIL, la capacitación del personal y el fortalecimiento de la estructura, fue posible centralizar la atención y tener un único punto de contacto.

Al preguntarle al Ing. Ismael Cárdenas si él consideraba que con ServiceDesk Plus se habían cumplido los objetivos que los llevaron a buscar esta solución, nos comentó que no sólo se habían cumplido, sino se habían superado.

Aunque en un inicio se había planteado subir el nivel de satisfacción en un 25%, hoy en día este se encuentra en 96%, el doble de lo que se tenía antes de hacer la reingeniería e implementación de ServiceDesk Plus.

En cuestión de atención de solicitudes ahora se encuentra al 100%, todas las solicitudes tienen atención y seguimiento.

Debido a la expansión que Contactus tiene como empresa y a los excelentes resultados que han obtenido con ServiceDesk Plus, planean este año incrementar sus licencias.

El Ing. Ismael Cárdenas nos comentó que no dudaría en recomendar esta solución a otras empresas ya que está enfocada a las mejores prácticas de ITIL, garantiza resultados consistentes a través del tiempo y porque su implementación es rápida.

ManageEngine
ServiceDesk Plus

CONTACTUS
Contact Center



Ventajas:
Listo para ITIL
Rápida
implementación



Contáctenos:
www.idric.mx
info@idric.com.mx

