

EVOLUCIÓN DE LOS CONTACT CENTERS EN LAS ORGANIZACIONES



PRINCIPALES RETOS



Disponer de toda la información del cliente en bases de datos agregadas.



Asegurar la captura de información del cliente y ponerla a disposición del operador.



Disponer de protocolos eficientes de actualización de los argumentarios.



Implantar nuevas tecnologías como medidas de eficiencia.



Disponer de una visión única y agregada de todos los contactos realizados por un mismo cliente.




Adaptar las estructuras organizativas y modelos de trabajo al entorno actual.




Aprovechar la información recogida en el contact center como fuente de información para toda la organización.

¿QUÉ PALANCAS DISPONEN LOS CONTACT CENTERS PARA HACER FRENTE A ESTOS RETOS?




Construcción de un modelo de datos robusto y unificado ...

... que integre toda la información del cliente, para ponerla a disposición del agente y dar una atención más personalizada.




Adaptación de los modelos de trabajo ...

... hacia modelos híbridos semipresenciales que permitan mejorar la relación con los empleados, a la vez que se dispone de un modelo deslocalizado que permite obtener eficiencias en costes fijos de oficina y más disponibilidad de recursos.



Inversión en la innovación tecnológica en los canales de atención ...

... con el objetivo de efficientar los procesos y mejorar la calidad del servicio ofrecido.



Uso del Contact Center como driver estratégico de la compañía ...

... para la mejora de la experiencia de cliente en los procesos de la organización y en la mejora de la calidad del servicio, al ser una fuente de información clave para saber qué opina el cliente.

NIVEL DE MADUREZ EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

El nivel de madurez actual de un centro de atención al cliente marcará el recorrido y los pasos que debe realizar para convertirse en una área estratégica:



MATRIZ DE MADUREZ DEL CONTACT CENTER

El nivel de madurez del Contact Center de una organización y la palanca sobre la que se quiera hacer foco marcarán la tipología de iniciativas a realizar para evolucionar su servicio de atención:

