

Reducir los costes de call center un 70% e incrementar el NPS desde el primer mes



Somos una empresa de teleco con 100 técnicos propios más 400 subcontratados, que ha de hacer entre 1.500 y 2.000 actuaciones al día. Contamos además con un call center de 34 posiciones para poder disponer de suficientes recursos que permitan hacer el volumen de gestión necesaria para agendar ese trabajo de actuaciones y de técnicos en calle.

Tenemos 2.000 actuaciones de media en un día y tenemos 34 técnicos operativos al 100%, con una

media de 5 minutos por cada concertación, nos da un máximo si todo fuera óptimo de 408 concertaciones a la hora, lo cual nos dice que necesitaríamos un mínimo 5 horas para que en un entorno optimo podamos haber gestionado la agenda completa de todas las actuaciones

Con la solución de Aunna IT nuestro servicio optimiza los tiempos, ya que no hacemos una llamada tras otra, sino que salen de forma simultánea y si no contestan llaman otras sin parar; si contestan

gestionamos en unos 2 minutos y dejamos agendado. Es decir, la solución de Aunna IT gestiona por ejemplo el 70 % de esas mismas 2.000 actuaciones en 3 horas y el resto lo va agendando en el resto del día, como pueden ser los no localizados y otras casuísticas. Pero también se van llenando las primeras agendas mucho más rápido ya que el sistema gestiona muchos más contactos de forma simultánea.



FONDO EUROPEO DE DESARROLLO REGIONAL
Una manera de hacer Europa

“Gracias a AUNNA IT, en menos de un mes y por la décima parte de nuestro anterior coste, hemos incrementado nuestra capacidad casi un 50%”

Todo esto con un coste de 4.000 €/mes, comparado con un coste de 34 agentes 47.600€ / mes (34 agentes x 1.000 € brutos mes + 350 € de SS + 50 € gastos de puesto de trabajo). Si a esto le añadimos que hay momento en el año que tenemos 1.000 órdenes al día y otros con 2.500 / día, Aunna IT resuelve perfectamente la diferencia de recursos necesarios, ya que gestionamos igual esos 1.000 que los 2.500 con la misma cuota, solo varía el importe de las llamadas salientes.

Además del importantísimo ahorro en costos mensuales simplemente a igualdad condiciones, con

Aunna IT obtenemos un doble beneficio: al poder realizar el mismo trabajo en menos tiempo, tenemos un excedente de un 30% que podemos dedicar a llamadas entrantes de técnicos y de clientes (que anteriormente no podían ser atendidas con el tiempo suficiente por haber alcanzado el límite de capacidad) ya que tenemos como prioridad de agendar las actuaciones de los técnicos. Al liberar a los agentes de la concertación pueden atender las llamadas de forma más orientada al cliente, lo cual mejora la gestión y asistencia a los técnicos y el NPS percibido por los clientes.

RESULTADOS:

Reducción de costes del 70%

Reducción del 40% en los tiempos de agendamiento

Implantación de la solución en menos de 1 mes

Comprobación de resultados inmediata

ROI inmediato desde el primer mes

“AUNNA IT YA ESTA TRABAJANDO CON”



EZENTIS

SOBRE AUNNA IT

En AUNNA IT nacemos con el objetivo de acercar la tecnología de automatización de los procesos a las empresas, siendo un referente en el ámbito de la automatización del sector teleco realizando diariamente más de 35.000 contactos en los distintos procesos operativos.

Visite www.aunnait.es o llame al +34 968 978 729 para obtener más información sobre nuestra solución 360º con inteligencia artificial para la gestión de contacto con clientes del sector teleco.