

5° Edición

Contact Centers Summit

28 de Septiembre de 2010

W Hotels, Santiago

**Externalización de Servicios de Contact Center.
Una Decisión Estratégica,
con responsabilidad compartida**

Rodrigo Navarro
Director
OTS Consulting
www.ots-ots.com

Índice

- **DECISION ESTRATEGICA CON RESPONSABILIDAD COMPARTIDA**
- **¿QUE SERVICIOS, QUÉ CANALES, CÓMO LOS BRINDAMOS?**
- **MATRIZ DE SERVICIOS A BRINDAR**
- **DISEÑO DE PROCESOS DE SERVICIO (FLUJOGRAMA)**
- **DECISION ESTRATEGICA: CONTACT CENTER INTERNO v/s CONTACT CENTER EXTERNO**
- **CONTACT CENTER INTERNO, DECISIONES ASOCIADAS**
- **CONTACT CENTER EXTERNO, DECISIONES ASOCIADAS**
- **RESUMEN DECISION ESTRATEGICA EXTERNALIZAR**
- **RESPONSABILIDAD ¿QUIEN DEFINE LAS METAS DEL CONTACT CENTER EXTERNO?**
- **RESPONSABLE DEL CONTACT CENTER Y CONOCIMIENTOS NECESARIOS (Negocio + Técnico)**
- **RESUMEN RESPONSABILIDAD COMPARTIDA**
- **CONCLUSIONES**

DECISION ESTRATEGICA CON RESPONSABILIDAD COMPARTIDA

•CANALES REMOTOS

- ¿Cómo me relaciono con mis clientes actualmente?**
- ¿Cómo quiero relacionarme con mis clientes en los proximos 3 años?**
- ¿Qué servicios le ofrezco a mis clientes?**
- ¿Qué canales de contacto utilizo?**

¿Quién debe tomar estas decisiones?

La empresa Cliente o el Proveedor de Servicios de Contact Center

¿QUE SERVICIOS, QUÉ CANALES, CÓMO LOS BRINDAMOS?

•Servicios de Inbound

(interacciones que entran desde los Clientes al Contact Center)

- TELEFONICO + (E-MAIL, CHAT, SMS, FACEBOOK, TWITTER, otros canales remotos)**
 - Mesa Central**
 - Servicio al Cliente**
 - Mesa de Ayuda**
 - Soporte Técnico**
 - Servicios de Coordinación**
 - Cobranzas**
 - Etc.**

•Servicios de Outbound

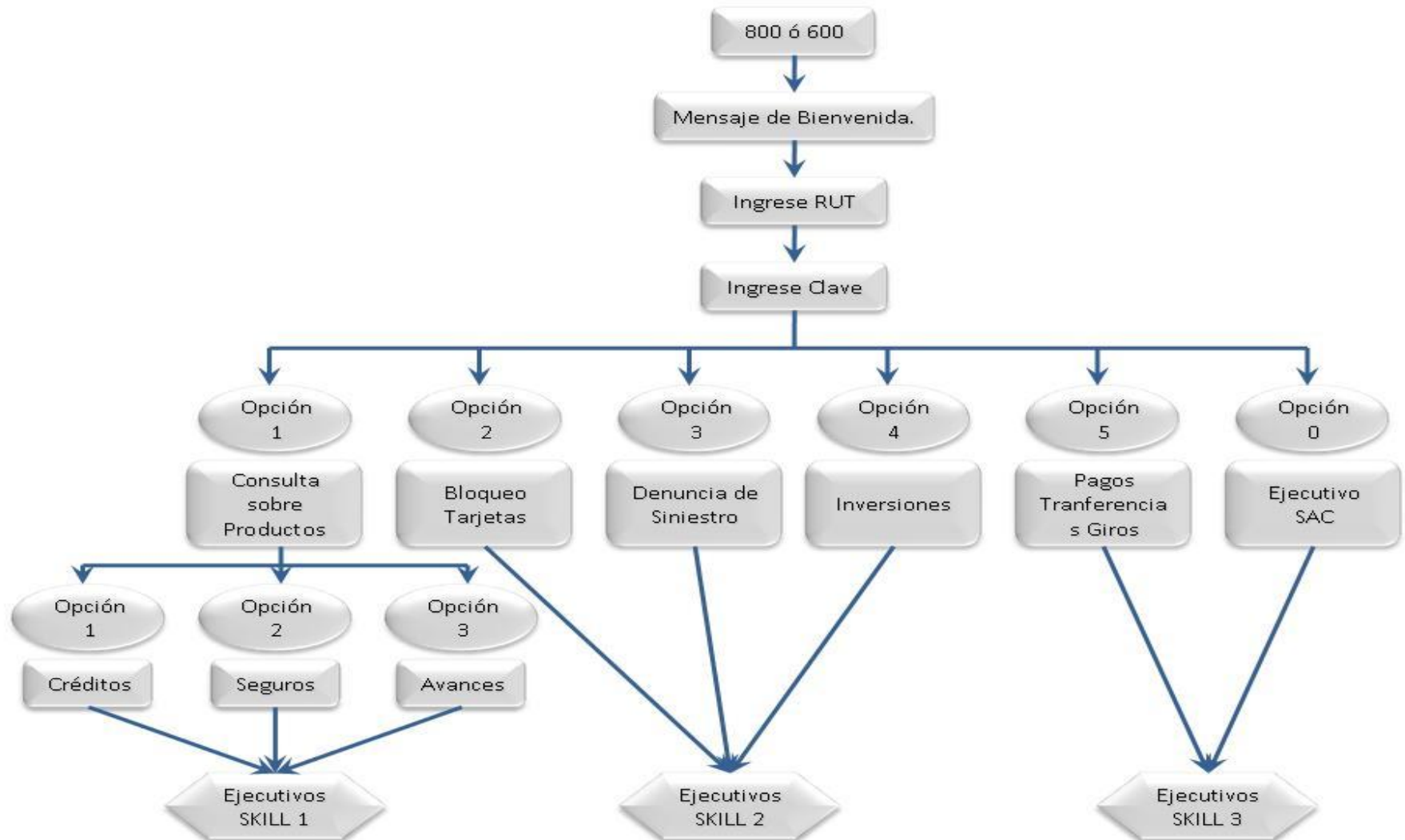
(interacciones que salen del Contact Center a Clientes)

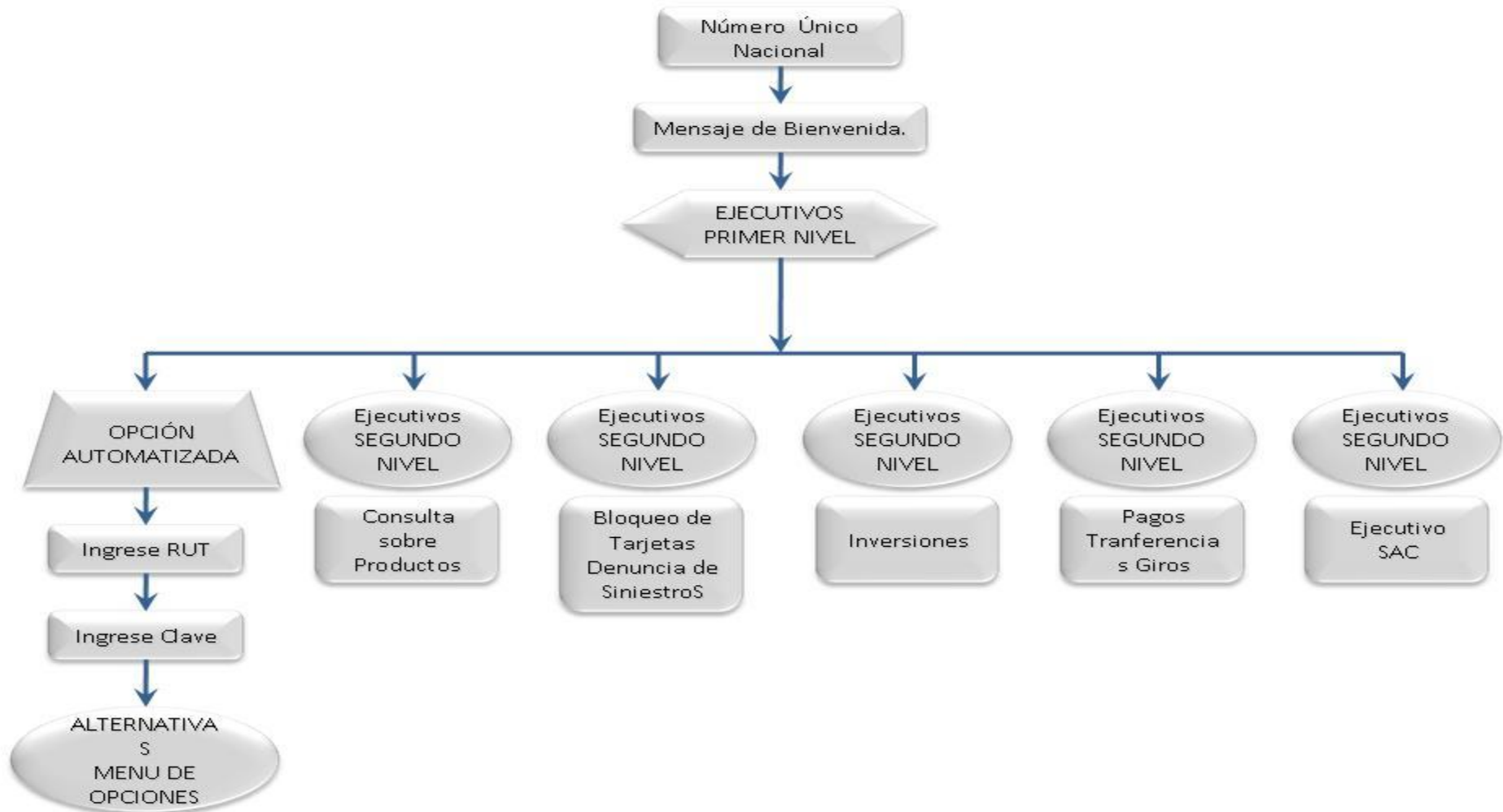
- TELEFONICO + (E-MAIL, CHAT, SMS, FACEBOOK, TWITTER, otros canales remotos)**
 - Televentas**
 - Teleencuestas**
 - Concertación de Entrevistas**
 - Telecombranzas (mora temprana, mora tardía, mora castigada)**
 - Actualización de Base de Datos**
 - Etc.**

Determinación de la Matriz de Servicios de Contact Center

SERVICIOS A OFRECER	CANALES						
	Canales Remotos					Canales Presenciales	
	Telefono	E-Mail	Chat	SMS	Redes Sociales	Mesón SAC	Vendedores
INBOUND							
Mesa Central							
Servicio al Cliente							
Mesa de Ayuda							
Soporte Técnico							
Toma de Pedidos							
Otros							
OUTBOUND							
Televenta							
Telecobranza							
Teleagendamiento							
Actualización BBDD							
Teleencuestas							
Otros							
CALL BLENDING							
Servicio Coordinación							
Gestión de Reclamos							
Otros							

28 de Septiembre de 2010 | W Hotels, Santiago





- **DECISION ESTRATEGICA:**
- **CONTACT CENTER INTERNO v/s CONTACT CENTER EXTERNO para cada uno de los servicios observados en la matriz.**

CCenter	Ventajas	Desventajas
Interno	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor conocimiento del Negocio • Conoce lenguaje empresa • Acceso directo a sistemas e información 	<ul style="list-style-type: none"> • Más Costos Fijos • Menor conocimiento técnico de Contact Center • Requiere adquirir tecnología de Contact Center
Externo	<ul style="list-style-type: none"> • Variabilización del Costo • Mayor conocimiento técnico de Contact Center • No requiere adquisición de Tecnología Contact Center 	<ul style="list-style-type: none"> • Menor Conocimiento del Negocio • No conoce lenguaje empresa • Se debe acceder a sistemas propios desde afuera.

CONTACT CENTER INTERNO, DECISIONES ASOCIADAS

1. Debemos contratar las personas adecuadas para gestionarlo:
 - Ejecutivos de Contact Center, para diferentes servicios
 - Analista de Información
 - Monitores de Mejoramiento de Calidad
 - Supervisores
 - Jefatura / Subgerencia / Gerencia

2. Obtener la infraestructura tecnológica y de comunicaciones necesaria en función de los diseños de servicios realizados:
 - Adquirirla
 - Arrendarla
 - Cotizar tecnología Contact Center
 - Licitación tecnología Contact Center
 - Bases de Licitación
 - Evaluación Técnica
 - Evaluación Económica
 - Decisión de Adjudicación
 - Costo de Soporte Técnico Anual
 - Costos de Actualizaciones

3. Definir, diseñar, implementar la Infraestructura Física (comprar o arrendar)
4. Administración de las Personas, Contratos, Remuneraciones, Sindicatos, etc.
5. Considerar Costos Fijos + Variables

CONTACT CENTER EXTERNO, DECISIONES ASOCIADAS

1. Debemos contratar la(s) empresa (s) de servicios de Contact Center que cumplan con los requisitos de nuestros diseños de servicios:
 - Cotizar Servicios de Contact Center
 - Licitar Servicios de Contact Center
 - Bases de Licitación
 - Evaluación Técnica
 - Evaluación Económica
 - Decisión de Adjudicación
 - Implementación
 - Cumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio (multas/premios)
2. Gestion del Canal Remoto, con un Gerente/Subgerente/Jefe de Canales que supervisa la gestión y operación del Contact Center Externo
3. Forma de Pago: Variable, por Minutos, llamadas, posición, contacto, venta, encuesta, etc.

•RESPONSABILIDAD COMPARTIDA

•¿QUIEN DEBE DEFINIR LAS METAS DEL CONTACT CENTER EXTERNO?

¿La empresa Cliente o el proveedor de Servicios de Contact Center?

Situación a considerar:

1. Las metas del Contact Center tienen relación con metas del negocio del Cliente combinado con números asociados a la gestión de Contact Center.
2. Regularmente el Cliente sabe mucho del negocio y poco de Contact Center
3. Regularmente el proveedor de servicios de Contact Center sabe poco del negocio y mucho de Contact Center
4. La situación óptimo es que la persona que define las metas y modo de operación del Contact Center sepa tanto del negocio del Cliente como de aspectos técnicos de Contact Center.
5. Ejemplos:
 1. Mundo Inbound
 - Nivel de Servicio de 95% en 5 segundos.
 - Tasa de abandono 0%
 2. Mundo Outbound
 - Contactabilidad 100%
 - Efectividad 50% sobre la base de datos total

CONCLUSION

La Externalización de Servicios de Contact Center, para ser exitosa, requiere del compromiso de la empresa cliente, en el diseño de su matriz de servicios futura y el diseño de los procesos de servicio. Luego, el Contact Center adjudicado, debe implementar los servicios de Contact Center correspondientes y gestionarlos diaria, semanal y mensualmente, contando con una contraparte idonea con conocimiento del negocio y conocimientos técnicos del mundo Contact Center.

Se puede externalizar el Servicio de Contact Center pero no la responsabilidad sobre el diseño de la matriz y los procesos de servicios de Contact Center, que son responsabilidad del Cliente.

MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN

rodrigo.navarro@ots-ots.com

Saber que se sabe lo que se sabe y que no se sabe lo que no se sabe; he aquí el verdadero saber.

[Confucio](#) (551 AC-478 AC) *Filósofo chino.*