



Microsoft Dynamics Caso de éxito: Microsoft Dynamics CRM en IBD



Servicios a Distancia IBD S.L.

Visión General

España.

Contact Center

Servicios a Distancia IBD es una empresa perteneciente al Grupo Ibercaja (Caja de ahorros fundada hace más de 125 años y con implantación nacional). IBD desarrolla el servicio de centro de atención de llamadas de dicha Entidad.

IBD venía desarrollando su actividad habitual basándose en aplicaciones propias difíciles de mantener y con problemas de escalabilidad.

Microsoft Dynamics CRM implantado y adaptado como plataforma de centro de contacto multicanal, con altas capacidades de adaptación.

Beneficios

- Amplias capacidades de personalización
- Creación de argumentarios específicos
- Mayor rapidez en la creación de campañas

El Centro de Gestión de Ibercaja Directo adopta Dynamics CRM como plataforma de atención a clientes

"Microsoft Dynamics CRM se ha convertido en la columna vertebral para acometer el plan de modernización tecnológica de nuestra plataforma de atención al cliente". Adolfo García Hernández, Director-Gerente, IBD

El Centro de Gestión de Ibercaja Directo ha implantado Microsoft Dynamics CRM como plataforma de centro de contacto, para la atención de clientes y para la gestión de campañas de marketing de Ibercaja Directo.

Un repositorio común de datos de clientes se mantiene sincronizado con los datos procedentes de los sistemas host de la entidad. Gracias a ello, los agentes cuentan con toda la información necesaria para la adecuada atención y promoción de sus servicios.



"La solución que nos aporta Microsoft Dynamics CRM nos permite afrontar nuevos proyectos tecnológicos de forma homogénea y mantenible ."

D. Javier Bascosnes, Jefe Área de Tecnología y Sistemas IBD

Situación

El servicio de centro de contacto que aporta IBD es un elemento primordial para la relación con sus clientes que se basa en la relación multicanal con los mismos. IBD establece como estratégico la mejora de su plataforma tecnológica con los objetivos de aumentar la calidad y la eficiencia en el servicio. IBD venía desarrollando su actividad habitual mediante una plataforma desarrollada a medida que se encontraba ya en un punto en que la evolución de la misma cada vez era más costosa y con dificultades para el mantenimiento. Entre las mejoras que se planteaban se incluía realizar un tratamiento homogéneo de los clientes para lograr una imagen única; incluir sistemas de respuesta automáticos y de optimización de recursos; implantar un módulo de gestión de contactos, argumentarios y campañas, el plan, además, contemplaba la integración CTI.

La nueva plataforma que se planteaba IBD debía ser una plataforma integral que les aportase, desde un inicio, amplia funcionalidad de gestión de contactos y que permitiese evolucionar su solución, para que mediante las capacidades de personalización de la misma se pudieran cubrir nuevas áreas o nuevas necesidades.

Desde la dirección de IBD existía la necesidad de optimizar muchos de los procesos actuales y con esto mejorar la productividad de los departamentos y ofrecer a sus clientes un mejor servicio a través del conocimiento unificado de todas las acciones que se hacen con él.

Solución

La solución implantada por Infoaván permite actualmente a IBD que, sobre Microsoft Dynamics CRM 4.0, puedan gestionar:

- Clientes de Ibercaja que acceden al servicio de Helpdesk o sobre los que se realizan campañas comerciales o rutinas comerciales.
- Oficinas de Ibercaja que acceden al servicio de Helpdesk.
- Actualización diaria de la información de los sistemas Host de Ibercaja de Clientes, titulares y contratos.
- Registro de los contactos realizados con el cliente: Teléfono, Correo Electrónico, Correo ordinario.
- Gestión de consultas entrantes, con todas las comunicaciones entrantes que se reciben.
- Acceso desde las consultas entrantes a la información histórica y a su información comercial.
- Disposición de FAQ's (Frequently Asked Questions) que permiten a los gestores encontrar solución a consultas e incidencias documentadas previamente por los distintos responsables.
- Incorporación de campañas comerciales telefónicas externas que Ibercaja diseña para sus clientes, con capacidades de diseño de argumentarios, información relevante para la campaña y distribución de llamadas.
- Disposición para el agente de todo el histórico del cliente en la propia llamada saliente.
- Administración dinámica de los parámetros de las campañas como son cambios en el argumentario, número de reintentos de llamada a realizar, posibles resultados del contacto, etc.
- Integración CTI con la plataforma de telefonía.

"Estamos preparados para mejorar progresivamente la calidad y eficiencia de nuestros servicios"

D. Adolfo García Hernández, Director-Gerente IBD

Beneficios

Tras la implantación de Microsoft Dynamics CRM, IBD cuenta con una plataforma que le está aportando los siguientes beneficios:

- Base de datos única de información de los clientes.
- Homogenización de los procesos de importación de información de los sistemas Host de la entidad y de otras fuentes de información.
- Los cambios en la gestión de las llamadas entrantes son realizadas por los supervisores sin necesidad de acudir al departamento de informática.
- La ventana del agente dispone de scripts específicos para cada campaña. A través de la información que muestran los scripts la entidad obtiene gran cantidad de información del servicio, e incorpora cada interacción de forma automática al histórico de contactos del cliente. Esta información permite realizar campañas comerciales específicas de promoción de productos de forma eficaz.
- Homogeneización de todos los procesos de incorporación de campañas externas, tanto en los procesos de importación, definición de la información a mostrar a los agentes y definición de los argumentarios. La mayoría de estos procesos son realizados por los supervisores.
- Los supervisores cuentan con herramientas sencillas y flexibles para realizar el seguimiento diario del servicio.

- El acceso mediante Web a la aplicación y a todas las herramientas de supervisión y administración simplifica las necesidades de formación de los agentes, supervisores y administradores.

El departamento de Informática cuenta ahora con una solución escalable y flexible que permite de forma ágil adaptarla a las necesidades del negocio y a la incorporación de otro tipo de funcionalidades, sin tener que acometer rediseños en las funcionalidades existentes. De cara al departamento de informática entre otros beneficios cabe destacar:

- Parte de las actividades que venían realizando, ahora son acometidas por los supervisores del servicio, con lo que ya pueden acometer nuevos proyectos de evolución de la plataforma.
- Al ser una aplicación totalmente Web ya no es necesario el despliegue a los equipos clientes de los cambios de la solución.
- Todos los procesos de importación de información externa, han pasado de estar en el código de los desarrollos, a estar configurados en la propia aplicación de forma documentada.
- La formación impartida les permite acometer la personalización y evolución de la plataforma reduciendo la dependencia de proveedores externos.

Para más información

Si desea obtener más información sobre los productos y servicios de Microsoft póngase en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente en el 902-197-198. Para obtener acceso a la información a través de Internet, visite:

www.microsoft.es

Si desea obtener más información acerca de los productos y servicios de Ibercaja Directo, llame al número 902 11 12 21 o visite el sitio Web: www.ibercaja.es

Si desea obtener más información acerca de los productos y servicios de INFOAVÁN SOLUCIONES S.L., llame al número 902 10 40 63 o visite el sitio Web:

www.infoavan.com

Microsoft Dynamics

Microsoft Dynamics ofrece una amplia gama de aplicaciones y servicios empresariales integrados, diseñados para ayudar a las pequeñas, medianas y grandes empresas a estar mejor conectadas con clientes, empleados, socios y proveedores.

Para obtener más información sobre Microsoft Dynamics, visite:

www.microsoft.es/dynamics

Software y servicios

Microsoft® Windows®

Microsoft Windows Server System™

- Windows Server™
- SQL Server™

Microsoft Dynamics CRM 4.0

Partners

INFOAVÁN SOLUCIONES S.L.