FASTCO innova la experiencia del cliente con una solución de contact center "todo en uno"

Con una plataforma única, los proveedores de servicios tercerizados simplifican la integración, aceleran la prestación de nuevos servicios y logran la escalabilidad necesaria para hacer frente al crecimiento futuro

Cliente: FASTCO
Sede corporativa: Santiago, Chile
Industria: BPO y contact center
Cantidad de usuarios:

- 700 posiciones
- Más de 1000 sesiones de IP simultáneas

Desafío:

- Integrar en una única plataforma la actividad de un contact center que maneja 2 millones de interacciones por mes y obtener información en tiempo real para optimizar los procesos de toma de decisiones

Desafío

El crecimiento de FASTCO fue vertiginoso en todo sentido, razón por la cual rápidamente la infraestructura tecnológica quedó obsoleta. Para actualizarla, el departamento de TI consultó a proveedores líderes y reconocidos del mundo.

"Necesitábamos una solución escalable y un proveedor visionario que nos empoderara y nos ayudara en nuestro camino hacia la innovación del negocio. También, tenía que tener la flexibilidad suficiente para adaptarse a nuestras necesidades actuales y futuras. Siempre supimos que nuestro crecimiento iba a ser radical," explica Hernán Leal, CEO de FASTCO.

Solución

Después de analizar exhaustivamente la matriz de requerimientos establecida, FASTCO optó por PureConnect by Genesys.

"PureConnect era la única plataforma del mercado que nos permitía integrar todas las aplicaciones de una manera simple y flexible. Hoy podemos brindar más de 30 tipos de servicios diferentes. En nuestra opinión, eso nos distingue del resto y fue la razón principal de nuestra elección," dijo Leal.

La plataforma FASTCO está compuesta de dos sistemas de alta disponibilidad, distribuidos en Chile y Colombia, que se interconectan para conformar un gran contact center regional, lo que permite tener alta disponibilidad en todas las funcionalidades. "En todos estos años, hemos tenido un uptime del 99,999%," comenta Leal.

"FASTCO tiene ahora información online sobre las más de 100 empresas que manejamos a diario, lo que nos permite gestionar y realizar cambios en tiempo real, sin afectar ni demorar nuestras operaciones. Estos datos nos sirven para desarrollar nuestro proceso de inteligencia de negocio y para proporcionar información a nuestros clientes de manera oportuna y precisa."

Oferta:
- PureConnect

Soluciones:
- Digital
- Inbound
- Autoservicio
- Outbound
- Optimización de la fuerza de trabajo (WFO)
- Desktop omnicanal
- Análisis
- Integración

Interaction Dialer—la solución outbound—y PureConnect—la plataforma de gestión de campañas inbound y outbound—ayudaron a la empresa a aumentar la productividad de manera exponencial. Para ilustrar el cambio radical que se produjo en FASTCO como resultado de las actualizaciones tecnológicas, Leal explica que una campaña que antes requería 20 agentes hoy se realiza con 12, y con el mismo grado de eficacia. "El algoritmo predictivo de Interaction Dialer es excepcional. Genesys mejora constantemente el algoritmo con nuevas versiones y actualizaciones; esto es lo que los distingue del resto. Cada pequeño aumento en la contactabilidad se traduce en beneficios tangibles para nuestra empresa."

FASTCO también ha implementado un sistema de facturación avanzado, automatizado y sin agentes, que utiliza módulos de reconocimiento de voz y de conversión de texto a voz integrados en PureConnect. Esto sustenta el concepto de "facturación inteligente"—creado por ellos—que optimiza la utilización de agentes en campañas específicas y posiciona a FASTCO entre las pocas empresas que utilizan tecnología de vanguardia y exclusiva en la industria.

Hoy en día, el contact center de cuenta con alrededor de 700 posiciones de agente, más de 1000 sesiones SIP simultáneas y está equipado con tecnología de clase mundial.

Beneficios

"La plataforma PureConnect no solo nos ha ayudado a mejorar la productividad y a reducir los costos, también ha dotado a la empresa de una ventaja competitiva," comenta Leal.

"FASTCO tiene ahora información online sobre las más de 100 empresas que manejamos a diario, lo que nos permite gestionar y realizar cambios en tiempo real, sin afectar ni interrumpir nuestras operaciones. Estos datos nos sirven para desarrollar nuestro proceso de inteligencia de negocio y para proporcionar información a nuestros clientes de manera oportuna y precisa. Ya sea que el contacto se realice a través del IVR, el marcador o una llamada entrante, la plataforma PureConnect nos da toda la información que necesitamos," señala Leal.

FASTCO comenzó a automatizar los procesos del back-office con la solución de PureConnect y planea incorporar la gestión de campañas outbound multimedia, así como procesos nuevos que utilizan Interaction Analyzer para el análisis de voz en tiempo real, lo que les permitirá utilizar scripting dinámico y en tiempo real en función de lo que dicen los clientes y los agentes.

"Genesys es un socio estratégico para nuestra expansión regional. Esta solución nos permite crecer sin tener que implementar complejas actualizaciones o invertir en hardware costoso y que rápidamente se volverá obsoleto. Gracias a la naturaleza de la plataforma, 100% modular y basada en software, tenemos la flexibilidad de crecer en función de la demanda de nuestro negocio, que es muy dinámico, ya que podemos incorporar funcionalidades a medida que lo requiere nuestra operación," sostiene Leal.

"PureConnect era la única plataforma del mercado que nos permitía integrar todas las aplicaciones de una manera simple y flexible. Hoy podemos brindar más de 30 tipos de servicios diferentes. En nuestra opinión, ese fue el factor decisivo y la razón principal de nuestra elección."

FASTCO

Fundada en Chile en 2001 por profesionales con una vasta experiencia en gestión financiera, FASTCO es un grupo de empresas que se especializan en facturación, distribución y recolección de documentos, televentas y telemarketing. Cuenta con un equipo altamente calificado de más de 800 profesionales de distintas disciplinas y con un abordaje especializado para cada tipo de campaña, servicio o cliente.

Para esta empresa, con presencia en todo Chile y Colombia, el contact center es el corazón del negocio. FASTCO gestiona en la actualidad más de 2 millones de interacciones mensuales para los clientes que ellos representan, tanto interacciones outbound (salientes) como inbound (entrantes). www.fastco.cl

BENEFÍCIOS

Reducción de costos
Incremento exponencial de la productividad del contact center y reducción simultánea de costos

Inteligencia de negiocio
Desarrollo de procesos de inteligencia de negocio

Flexibilidad
de crecimiento según la demanda

Información en tiempo real
Información online para la adopción de medidas correctivas en tiempo real

Meno recursos
Más de 20 tipos de servicios diferentes con menos recursos y más eficiencia

ACERCA DE GENESYS

Genesys®, la creadora de la Customer Experience Platform #1 del mundo, empodera a las organizaciones para crear experiencias omnicanal y relaciones excepcionales con los clientes en todos sus viajes (journeys). Desde hace más de 25 años, todo lo que hacemos gira en torno al cliente, y creemos fervientemente que si el engagement es excepcional los resultados de negocio serán excepcionales también. Con más de 4.700 clientes en 120 países, Genesys orquesta más de 24.000 millones de interacciones por año en la nube y en la empresa.

Para obtener más información, visite www.genesys.com/es o llame Argentina / Perú / Chile: +54 11 5128 4514 | México +52 55 5350 2115 | Colombia / América Central: +57 1 508 5909 | Venezuela: +58 212 9512489

Genesys and the Genesys logo are registered trademarks of Genesys. All other company names and logos may be trademarks or registered trademarks of their respective holders. © 2017 Genesys. All rights reserved.

GENESYS