

Speech Analytics para **Operadores de Telefonía**

Tendencias del Mercado

El mercado de las Telecomunicaciones está viviendo profundos cambios, motivados por la liberalización, la complejidad tecnológica, las nuevas formas de utilización de sus servicios y una cierta saturación. Como consecuencia, se ha convertido en un mercado extremadamente competitivo, en el que los contendientes tratan de robar clientes e incrementar sus ingresos a expensas de los demás.

En un mercado tan competitivo, los operadores rivalizan con servicios y ofertas similares, siendo el precio y la innovación sus principales estrategias. Todos buscan ampliar sus ofertas de productos y servicios, con el fin de aprovechar el gran número de clientes que tienen. Con una base tan amplia de clientes, el principal indicador de rendimiento es el ARPU. La retención de los clientes, así como la venta cruzada, son factores cada vez más clave para el crecimiento de la empresa. Cuantas menos cosas tenga un cliente que buscar en otro sitio, menor es el riesgo de que encuentre otro operador que le convenga más. Otro factor crucial, la Experiencia del Cliente, se ha convertido en un diferenciador de primera importancia, tanto como los productos y los precios.

El papel del Contact Center

Como suelen decir los operadores, todo depende de la red. Pero la red es sólo una parte –aunque muy importante– de la experiencia completa del cliente. Los clientes valoran los productos, el precio y, cada vez más, sentirse a gusto con el proveedor. En un mercado que se mueve muy deprisa con la tecnología, el marketing y las ofertas de contenidos, cuanto más se sabe acerca de los clientes y de la

competencia, más posibilidades existen de mantener e incrementar la cuota de mercado.

La mayoría de los operadores de telecomunicaciones hacen foco en la atención al cliente, pero los cambios en los productos y servicios ocurren tan a menudo que los agentes del Contact Center apenas pueden estar al día. El volumen de llamadas se está incrementando rápidamente, necesitándose más agentes y más centros de atención, o una agresiva política de outsourcing, para mantener el nivel de servicio.

Tanto si se trata de centros de ventas, de atención al cliente o mixtos, los Contact Centers son la clave para profundizar en el conocimiento de los clientes, mejorar su experiencia y entender por qué éstos vienen o se van. Ningún estudio de mercado ni foro de clientes puede proporcionar tanta información de negocio como “escuchar” lo que los propios clientes están diciendo cada día en sus interacciones con la empresa.

Aplicaciones de Speech Analytics

La tecnología de *Speech Analytics* que ofrece Fonetic puede usarse de diversas maneras para medir, evaluar y asegurar una mejor experiencia del cliente. Incluso más, puesto que *Speech Analytics* proporciona una información inestimable mediante la cual se puede mejorar el marketing, la definición de productos, las ofertas y los procesos e infraestructuras que se utilizan para completar las transacciones o resolver los problemas rápida y cómodamente. La Inteligencia de Clientes suministra valiosa información sobre los movimientos de la competencia, la política de precios, la facturación, el empaquetado, la publicidad y, por supuesto, la atención al cliente. En resumen, *Speech Analytics* es la mejor manera de entender por qué los clientes llaman –tanto– y lo que se puede hacer para mejorar su experiencia y reducir el número de las llamadas que pueden terminar en el abandono de la compañía.

Experiencia del Cliente / Fidelización

- Analice, mida y mejore la experiencia de sus clientes. Atención a tipos críticos de llamadas y a los Momentos de la Verdad.
- Sepa qué les gusta y qué no les gusta a sus clientes de trabajar con su empresa.
- Analice las percepciones e intenciones de sus clientes para entenderles mejor y poder predecir su comportamiento.
- Haga seguimiento de los clientes de alto perfil y de las cuentas corporativas, y determine qué hacer para incrementar su valor para la compañía.
- Detecte clientes 'en riesgo' de abandono a partir de lo que sucede en sus llamadas, y actúe.
- Conozca cómo es la experiencia de sus clientes con las empresas con las que se está haciendo outsourcing.

Ventas y Marketing

- Reciba información sobre sus competidores en tiempo real, detectando tempranamente sus movimientos: ofertas, promociones, campañas de captación, etc.
- Consiga la opinión directa de sus clientes acerca de los productos y servicios que les ofrece, sus precios y lo que los competidores están ofreciendo que puede atraerles.
- ¿Está aprovechando todas las oportunidades de venta cruzada?
- ¿Hay confusión sobre los productos, tarifas, etc.?
- ¿Hay productos o servicios que causan más problemas que los márgenes que proporcionan?
- ¿Se está invirtiendo el presupuesto de marketing y publicidad acertadamente?
- Ajuste sus campañas de marketing antes de que terminen en un fracaso.



Operaciones

- **¿Por qué llaman tanto los clientes?**
- ¿Cuáles son los 5 problemas operativos que causan más llamadas al Contact Center? ¿Cuáles ocasionan las llamadas más largas?
- Identifique y solucione los aspectos de los procesos de negocio que molestan a sus clientes, y que incluso causan abandono.
- ¿Necesitan sus clientes o su empresa varias llamadas para resolver un problema o completar una transacción?
- ¿Cuántas llamadas se producen por reclamaciones sobre las facturas?
- ¿Hay ciertos productos que causan un excesivo volumen de llamadas? ¿Qué hay que hacer para solucionar esto?

Agentes y otros aspectos del Contact Center

- ¿Es capaz de capturar y evaluar cómo manejan sus agentes todas las tareas requeridas y a qué nivel están en cada competencia que necesitan?
- ¿Son capaces de manejar adecuadamente las llamadas críticas?
- ¿Siguen las normas, argumentarios, etc.?
- ¿Entienden los productos, servicios y procesos de la empresa lo suficientemente bien?
- ¿Necesitan mayor formación en ciertas áreas?
- ¿Está satisfecho con la venta cruzada que realizan sus agentes?



Hermanos García Noblejas, 41 - 7º
28037 Madrid
Tel: 91 4062020 Fax: 91 3676220
www.fonetic.es