



HISTORIA DE ÉXITO

# Cómo Un Importante Operador de Cable Eliminó Más de 400,000 Minutos en Tiempos de Espera

## optimum.

### Ciente

Anteriormente  
Suddenlink  
Communications

### Industria

Telecomunicaciones

### Retorno de Inversión

Se redujeron  
los Índices de  
Abandono

### Se mejoró la Satisfacción

de las Personas que  
Llaman

"Fonolo nos hace ver sofisticados. A los clientes realmente les gusta la opción de una devolución de llamada."



### Gibbs Jones

Vicepresidente Senior de la  
Experiencia del Cliente, Optimum

## La Compañía

Optimum anteriormente Suddenlink Communications es una marca de Altis USA. Son el séptimo operador de cable más grande en los Estados Unidos y un proveedor de servicios de internet, televisión por cable, telefonía local y móvil de toda la vida.

Desde 2006, Optimum ha cubierto las demandas de información, comunicaciones y entretenimiento de aproximadamente 1.4 millones de clientes residenciales y comerciales en todo el país.

### EL PROBLEMA

## Largas Filas de Llamadas

Como parte de su enfoque en la experiencia del cliente, Optimum ofrece a sus clientes muchas opciones de canales de asistencia, incluyendo chats en vivo y recursos en línea. Su canal telefónico sigue siendo por mucho su canal más popular.

Con 7 centros de atención telefónica y 1.4 millones de clientes, Optimum necesitaba una forma de reducir los tiempos de espera para las personas que llamaban y mejorar la experiencia del cliente. Comenzaron a buscar una solución de devolución de llamadas.

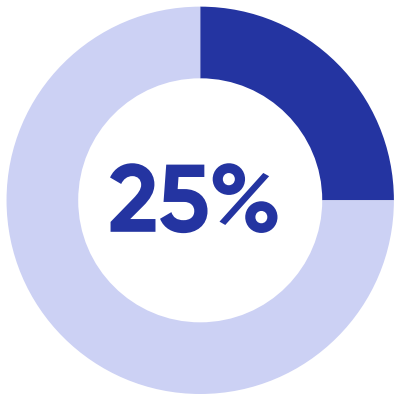
### LA SOLUCIÓN

## Una Solución Rápida de Gran Impacto

Optimum eligió las Devoluciones de Llamadas de Voz de Fonolo para abordar sus desafíos con los largos tiempos de espera. Su facilidad de uso y su modelo de implementación altamente escalable fue un claro factor decisivo, y su enfoque basado en la nube hizo que las interacciones con su sistema telefónico existente fueran impecables. Además, ¡la implementación de Fonolo fue fácil y rápida!

Los clientes ahora tenían la opción de solicitar que se les devolviera la llamada en lugar de esperar en la línea. Con solo presionar un botón, Fonolo tomaría su lugar en la fila de llamadas. Una vez que un operador se encontrara disponible, Fonolo llamaría de regreso al cliente y los enlazaría.

## El Índice de Abandono SE REDUJO EN UN



### LOS RESULTADOS

## El Impacto de Fonolo

¡No le tomó mucho a Optimum ver el impacto de Fonolo. Las devoluciones de llamadas redujeron su índice de abandono en un 25% y ahorraron a sus clientes más de **400,000 minutos en tiempos de espera**. ¡Esto equivale a 278 días!

La satisfacción de los clientes se incrementó gracias a la experiencia mejorada en las llamadas, y el centro de contacto de Optimum observó beneficios adicionales en términos de ahorros en costos y en eficiencias.



**Gibbs Jones**  
Vicepresidente Senior de la  
Experiencia del Cliente, Optimum



La habilidad de una organización de proporcionar una experiencia que los distinga en el mercado es la forma definitiva de ser exitosos. Queríamos mejorar la experiencia del cliente encontrando una manera de dar a los clientes más opciones en el canal de voz. Al darles opciones, los consumidores pueden elegir la experiencia que desean tener.



### ACERCA DE FONOLO

Fonolo, el líder en soluciones de devolución de llamadas basadas en la nube, empodera a los clientes con una innovadora alternativa a las esperas en línea. Las soluciones galardonadas de Fonolo cuentan con la confianza de un número cada vez mayor de centros de atención telefónica que buscan proporcionar una experiencia del cliente superior. Desde empresas de la lista Fortune 500 hasta pequeñas y medianas empresas, Fonolo es reconocido por sus clientes gracias a su escalabilidad, experiencia y retorno de inversión comprobado.

Visite [fonolo.com](http://fonolo.com) para descubrir cómo su centro de atención telefónica puede reducir los índices de abandono, aligerar los picos de llamadas, y abatir costos.

### CONTÁCTENOS

 855.366.2500

 [info@fonolo.com](mailto:info@fonolo.com)

### SÍGANOS @FONOLO

