



HISTORIA DE ÉXITO

Esta Empresa de Subcontratación de Procesos de Negocios (BPO) Utilizó la Tecnología de Devolución de Llamadas para Mejorar el Servicio al Cliente para más de 20 Marcas Minoristas



Ciente
Radial

Industria
BPO

Retorno de Inversión
Se redujeron los Índices de Abandono
Tuvieron mejoras en la Satisfacción del Cliente (CSAT), la Velocidad Media de Respuesta (ASA), y los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)

"Fonolo tiene sentido para nosotros desde una perspectiva tanto técnica como comercial – su solución se integra bien con nuestros sistemas existentes y es fácil de usar para el cliente."

Robin Gomez

Director de Innovación en Atención al Cliente, Radial

La Compañía

Radial Inc., una empresa de bpost group, es líder en soluciones de comercio electrónico con oficinas centrales en Pennsylvania. Ellos proveen soluciones de Subcontratación de Servicio al Cliente del más alto nivel para marcas premium en todo el mundo. Las empresas tienen la confianza de asociarse con Radial para cumplir las promesas de sus marcas, para prepararse y responder a alteraciones en la industria, y competir en un mercado que evoluciona rápidamente. Radial ofrece una amplia variedad de servicios post-clic para sus socios, tales como gestión de pedidos, servicios de logística, servicios de cadena de suministro, pagos, gestión de impuestos, protección antifraude y atención a clientes.

El Desafío

Radial tiene historia de mantener niveles de servicio sólidos y tiempos de espera cortos para sus clientes. Originalmente, la tecnología de devolución de llamadas no era una herramienta que necesitaban, pero esto cambió en 2019, cuando uno de sus clientes convirtió a las devoluciones de llamadas en un requisito, haciendo que su equipo tuviera que explorar las opciones en el mercado.

Lo que comenzó como una solicitud de los clientes se convirtió rápidamente en una herramienta valiosa, cuando la pandemia de COVID-19 obligó al mundo a entrar en confinamiento a inicios de 2020. Radial sería testigo de un incremento enorme en las ventas en línea y en las interacciones con los clientes, lo que tenía un impacto directo de grandes cantidades de clientes en sus centros de atención telefónica, mismos que veían cómo sus pronósticos iniciales se duplicaban o incluso se triplicaban.

La Solución

Radial estuvo buscando en el mercado una solución de devolución de llamadas durante los siguientes seis meses en respuesta a los deseos de sus clientes. Robin Gomez, el Director de Innovación en Atención al Cliente de Radial, comenta que estaban buscando una solución alojada que fuera liviana, con hardware in situ y un modelo comercial flexible. No fue tarea fácil, pero después de haber considerado muchas opciones, Fonolo sobresalió como la más clara a elegir.

Fonolo es una solución que tiene sentido para nosotros" dice Robin. "Podimos trabajar con ella desde una perspectiva técnica; se pudo integrar con nuestros sistemas, y era bastante conveniente desde un punto de vista comercial."

El proceso de implementación fue impecable tanto para Radial como para su cliente. Una vez puesta en operación, Radial comenzó a recibir solicitudes de servicios de devolución de llamadas de otros de sus clientes. Actualmente, tienen 22 marcas que usan Fonolo en diversas industrias, tales como la industria del vestido, de artículos deportivos, cosméticos y artículos de lujo.

3 MOTIVOS POR LOS QUE RADIAL ELIGIÓ LAS DEVOLUCIONES DE LLAMADAS DE VOZ DE FONOLO

1. Modelo basado en suscripciones.

Los clientes de Fonolo solo pagan por las devoluciones de llamadas que usan - este modelo basado en el consumo se alinea bien con la actividad comercial de Radial.

2. Instalación rápida y fácil.

La tecnología de Fonolo basada en la nube simplifica la instalación para que pueda comenzar a ofrecer devoluciones de llamadas en menor tiempo.

3. Bajo costo inicial.

La tecnología de devolución de llamadas de Fonolo es rentable, de manera que puede probarla antes de comprometerse, con un riesgo mínimo.

Los Resultados

Las devoluciones de llamadas fueron acogidas inmediatamente por los clientes de Radial. En días de mucha actividad, estaban recibiendo hasta 3,000 solicitudes de devoluciones de llamadas.

Radial realizó varias pruebas, como activar y desactivar la función de ofrecer devoluciones de llamadas durante periodos específicos para determinar el impacto real que Fonolo tenía en el desempeño de su centro de contacto. Quedaron impresionados con los hallazgos – particularmente con el efecto positivo de Fonolo en el índice de abandono y en la velocidad de respuesta.

“Se podía ver una disminución dramática en el índice de abandono en comparación con los momentos en los que no se tenía activada la función de devolución de llamadas” comenta Robin. Hoy en día, Radial recomienda con regularidad las devoluciones de llamadas a sus clientes, demostrando cómo les ayuda a cumplir con sus Acuerdos de Nivel de Servicio.

Radial hace uso de las devoluciones de llamadas de voz de forma un tanto diferente con cada cliente, dependiendo de las necesidades de la marca y de su cartera de clientes en particular. Desarrollan estrategias con base en los niveles de personal y los mejores momentos para ofrecer opciones de devolución de llamadas para un desempeño óptimo. “Con el volumen de tráfico que tenemos ahora, [las devoluciones de llamadas] son una excelente opción que funciona como válvula de escape” dice Robin.

¿SABÍA USTED?



Uno de los clientes de Radial propietario de una marca de lujo tuvo un crecimiento inesperado durante la temporada de fin de año de 2020. Con las devoluciones de llamadas, experimentaron una disminución del 50% en su índice de abandono, a pesar de un pico de llamadas 300% por encima del pronóstico.




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 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

SÍGANOS @FONOLO

