



"Las herramientas de Presence Suite nos permitieron impulsar la eficiencia de nuestra plataforma de gestión de crédito"



Resumen Ejecutivo

Nombre del Cliente:

Gescobro

Industria:

Recobro

Ubicación:

España

 Más información
acerca de Gescobro
www.gescobro.com

Desafío

- Realizar un cambio tecnológico que mejorase la competitividad
- Generación de reportes a la medida y de mejor calidad
- Monitorización en tiempo real

Resultados

A través de la implementación de herramientas de Presence Suite, Gescobro logró:

- Incrementar la productividad de los agentes en más de un 25%
- Reducir el porcentaje de abandono de llamada de los usuarios con ratios <3%
- Mejor manejo de las campañas implementadas por la compañía
- Ofrecer un servicio de calidad y aumentar la satisfacción de los clientes

Solución

- Presence Inbound
- Presence Outbound en modo predictivo
- Presence Recording (Voz y Datos)
- Presence Intelligent Routing
- Presence Supervisor
- Presence Administrator

La Necesidad

Gescobro, fundada en 1980, es líder en empresas de gestión de crédito en España. Con un equipo de 300 empleados y una clara orientación al cliente, la compañía cuenta con una plataforma de 2.000 metros cuadrados en Barcelona y una delegación en Madrid. Es miembro de Angeco (Asociación Nacional de Entidades de Gestión de Cobro) y Fenca (Federación de Asociaciones Nacionales de Recobro Europeas).

Especializada en la gestión integral de todas las fases de recobro, Gescobro mantiene un firme compromiso con la calidad, cumpliendo las normas de deontología profesional

marcadas por la Unión Europea y adoptadas por Fenca y Angeco e invirtiendo de forma permanente en capital humano y tecnológico.

Con anterioridad a la implantación de Presence, utilizaban Avaya Predictive Dialing System (PDS) en campañas de emisión para nuevos expedientes. Una vez asignado el expediente a un gestor, los sucesivos contactos se realizaban de forma manual.

La Solución - Presence Suite para Recobros

Esta solución proporciona a Gescobro:

- Marcación en modo predictivo automático (en lugar de por tiempo) permitiendo una mejora en la contactabilidad.
- Integración de la plataforma de voz con su CRM tanto en llamadas de recepción como de emisión.
- Segmentación y carga de registros de emisión desde el CRM.
- Posibilidad a futuro de disponer de multicanalidad.
- Enrutamiento inteligentes de llamadas.
- Grabación de llamadas.
- Call blending.

Técnico y Funcional

- Opengate N+1 on-premise en sustitución de Avaya Predictive Dialing System (PDS).

Ventajas de Presence Suite para Recobros:

- Incrementa los índices de Recuperación de deuda
- Reduce el tiempo y los costes del cobro
- Visión completa del cliente que aporta una perspectiva 360o
- Grabación de las interacciones (Interaction & Screen Recording)
- Automatización de los procesos
- Integración con aplicaciones y Bases de datos de terceros
- Fácil Acceso a la información de Forma Unificada
- Multi-canalidad y gestión integrada del BackOffice
- Notificaciones preventivas
- Potente Marcador predictivo
- Integración de la gestión de recuperación de crédito con los nuevos canales y el cliente 2.0
- Capacidad para gestionar en cola única las interacciones con los deudores
- Reporte en tiempo real del coste operativo de su gestión

Antes de la implementación de Presence Suite

- Productividad de los Agentes: No se media, sólo se hacía supervisión presencial sin ningún tipo de control
- Rapidez del Servicio: No existía herramientas para medir el ACW.
- Rapidez en la Respuesta: Las llamadas entrantes eran atendidas según criterio y agilidad de los agentes.

Después de la implementación de Presence Suite

- Productividad de los agentes: Se controlan los tiempos de trabajo, pausas, paradas y ACW de cada agente. La producción por agente es totalmente medible en números precisos y claros que nos ayudan a identificar agentes con problemas en su desempeño.
- Rapidez del Servicio: Eliminación de los tiempos muertos de los agentes, aumento del número de llamadas atendidas y disminución de la tasa de abandono
- Rapidez en la Respuesta: Las llamadas son atendidas tan rápido como el ACD distribuye las llamadas.

Valor agregado

Con la implementación de las herramientas de Presence Suite, Gescobro ha recibido los siguientes beneficios: Mayor autonomía en la gestión del Contact Center, posibilidad de realizar llamadas en modo predictivo, posibilidad de trabajar en diferentes servicios simultáneamente (Call blending), mayor integración con el CRM, mayor control de Contact Center por las herramientas de monitoreo implementadas, incremento de productividad en un 15% - 20% en contactos útiles.



Con **Presence Supervisor** Gescobro contará con herramientas más flexibles de gestión de campañas, tales como la generación automática de informes, la definición de alertas o la posibilidad de mantener el escritorio con características personalizadas en el perfil de usuario del supervisor, independientemente del equipo donde inicie sesión.



Con el módulo de **Presence Inbound** Gescobro ha logrado tener un mayor control del flujo de llamadas generadas por los predictivos del Dialer.



Con el módulo de **Presence Outbound** Gescobro ha logrado ganar eficacia a la hora de segmentar y afinar en las campañas de emisión de llamadas.



El módulo de **RoboDialer** usado permite aumentar el beneficio de deudas pequeñas.



El módulo de **Presence Recording** permite la grabación de llamadas y el posterior control de calidad del servicio.



El módulo de **Presence Intelligent Routing** para la segmentación de clientes y el enrutamiento de llamadas entrantes al agente más idóneo para resolverlas.

Sobre Gescobro

Fundada en 1980, Gescobro es líder en empresas de gestión de crédito, cuentan con un equipo de 300 empleados orientados al cliente y a resultados en una plataforma de 2000m2 en Barcelona y una delegación en Madrid. Son miembros de Angeco (Asociación Nacional de Entidades de Gestión de Cobro) y de Fenca (Federación de Asociaciones Nacionales de Recobro Europeas).

Gescobro cuenta con un capital social de 2 millones de euros, participado por Miura Private Equity, Gemma García Godall e Iheb Nafaa

Sobre de Enghouse Interactive

Enghouse Interactive (www.enghouseinteractive.es) ofrece la tecnología y la experiencia para maximizar el valor de cada interacción con el cliente. La compañía desarrolla una amplia cartera de soluciones de gestión de interacciones con clientes. Las principales tecnologías incluyen contact centers, consola de atendimento, marcador predictivo para llamadas salientes, gestión del conocimiento, IVR y soluciones de grabación de llamadas compatibles con cualquier entorno de telefonía, en modelo de compra, alquiler o en la nube. Enghouse Interactive tiene miles de clientes en todo el mundo, soportados por una red global de partners y más de 800 personas dedicadas a las operaciones internacionales de la compañía.

Enghouse Interactive es una filial de Enghouse Systems Limited, una compañía de software y servicios cotizada en la bolsa de valores de Toronto (TSX) bajo el símbolo "ENGH". Fundada en 1984, Enhouse Systems es una compañía consistentemente rentable, que ha crecido tanto de manera orgánica como a través de las adquisiciones de especialistas incluyendo AndTek, Arc, CosmoCom, Datapulse, IAT, IT Sonix, Presence Technology, Survox, Reitek, Safeharbor, Survox, Syntellect, Telrex, Trio, Voxtron and Zeacom. Más información en www.enghouseinteractive.es



Presence Suite es una solución de **Enghouse Interactive**.

Para más información, visite www.enghouseinteractive.es

