Enghouse Interactive

Recuperación y Crecimiento de C3i

C3i SOLUTIONS

Nombre del Cliente:
C3i

Industria: Seguros

País: España (43 Países)

Desafíos:

- Integrara todos sus Contact Centers en una única solución unificada
- Soportara un gran número de solicitudes de clientes
- Permitiera a su Contact Center realizar sus propios desarrollos, reduciendo la dependencia del departamento de IT

Número de posiciones: 36.744

Soluciones:

- Presence Outbound Dialer
- Presence Voice Inbound
- Presence Intelligent Routing
- Presence Customer Survey
- Presence Scripting
- Presence Mail Interactions
- Presence Web Interactions

Antecedentes

C3i, un proveedor de servicios de compromiso con el cliente (BPO) multicanal, es una organización que presta apoyo al 80% de las 20 principales empresas farmacéuticas del mundo, además de a 175 empresas de múltiples sectores. Con sede en Horsham y Pennsylvania, C3i responde a su empresa matriz, HCL, un líder del sector de la externalización tecnológica con sede en la India.

C3i ha sido un cliente de nivel I de Enghouse Interactive durante los últimos 20 años, y estuvieron en riesgo de pérdida ("rojo") durante los últimos cuatro años. Su plan era migrar de Enghouse CCE versión 8.0 a Avaya Oceana Contact Center.

¿Qué hicimos al respecto?

Kai Kaufmann (vicepresidente de I+D) inició una reanudación de las conversaciones entre el cliente y nuestros equipos de ventas y servicios para abordar las preocupaciones en torno a su plataforma heredada. Kai ha trabajado con Enghouse desde que C3i se convirtió en cliente, así que había cultivado una sólida relación comercial con los principales interesados. Eso, sumado a su profundo conocimiento de CCE, telefonía, así como de la plataforma y el entorno de C3i, Kai fue clave para reconstruir nuestra relación con ellos.

Kai inició una llamada con C3i y convocó a varias partes interesadas de la EIA para que participaran: Aaron Jenkins (Vicepresidente de Servicios), Buster Hansen (Director de Ingeniería de Soluciones) y Michael Scouten (Director de Exito de Clientes). Scouten puso en marcha llamadas semanales con nuestro campeón de cuentas en C3i, Michael Baker, e involucró a Ray Chronister (Arquitecto de Soluciones) en la experiencia de CCE, así como al SME de QMS y experto en demostraciones, Allan Reizman (Ingeniero de Soluciones).

La relación entre la EIA y C3i mejoró gradualmente hasta que un nuevo acuerdo se convirtió en una posibilidad. Al percibir lo que era más importante para el cliente, incluyendo la búsqueda de valor en la prima que el cliente pagaría, Michael Scouten fue capaz de identificar las ofertas de productos correctas, los modelos de precios y la estructura del acuerdo, que no sólo serviría a las necesidades del cliente, sino que ofrecería un valor incomparable.

Gracias a sus amplios conocimientos del sector sobre las normas del mercado relativas a la parte comercial del acuerdo, Rudy Heezen (vicepresidente de ventas) ayudó a Michael a superar con éxito el largo y a menudo difícil proceso de negociación de la adquisición de C3i.

Después de más de 17 meses de prolongadas negociaciones, un trabajo minucioso y un sinfín de llamadas, e incluso algunos viernes por la noche, el acuerdo se cerró, y Michael y Rudy cerraron el trato con C3i el viernes 7 de mayo de 2021.

Nuestra propuesta de valor ganadora

Ganamos este acuerdo en dos frentes

En primer lugar, nuestro paquete de centro de contacto CCE on-prem incluía un QMS multicanal (nuestra solución de grabación de llamadas y gestión de calidad) que les permitía grabar SMS, chat y correo electrónico, junto con otras nuevas funciones incluidas en el paquete CCE. Aunque intentamos que C3i pasara a la nube privada (CCE alojado), decidieron permanecer en sus instalaciones por motivos de seguridad, principalmente debido a los datos altamente sensibles de sus clientes farmacéuticos. Además, las instalaciones les permiten tener la máxima flexibilidad (debido a su capacidad de controlar el desarrollo personalizado) en la forma de responder a las solicitudes de propuestas cuando intentan conseguir nuevos clientes.

Aunque esta funcionalidad no era materialmente diferente de la que ofrece Avaya Oceana, los estándares abiertos de CCE les atraían, ya que esto les proporcionaba más control para desarrollar, con facilidad, sus propias personalizaciones utilizando su equipo interno de operaciones de desarrollo.

En segundo lugar, la solidez de nuestra relación desempeñó un papel importante en este caso. Se valoró la larga relación de C3i con los altos directivos, como Kai y Aaron, y el acceso a ellos, así como la atención que les mostramos a través de las llamadas semanales de nuestro Customer Success Manager. Nuestra voluntad demostrada de "hacer un esfuerzo adicional por ellos" nos hizo ganar el trato.

Lo que conseguimos

239.000
dólares anuales (renovación de julio)

Un nuevo acuerdo de
1,087
millones de dólares

resultante en parte de una actualización de CCE v8 a v10, que se desglosa de la siguiente manera:

408.000
dólares en servicios profesionales (incluye la reescritura de algunas aplicaciones internas).

300.000
dólares en software perpetuo (CCE y QMS).

379.000
dólares en mantenimiento del nuevo software durante 3 años pagados por adelantado (126.000 dólares anuales).

Participantes clave

Se necesitó un esfuerzo de equipo para lograr este resultado. He aquí algunos de los miembros del personal que desempeñaron un papel clave:

I+D

Kai Kaufmann (Vicepresidente de I+D).

Eileen Steffen (Directora de I+D de CCE) -Asistencia en cuestiones de hoja de ruta e integración.

Servicios

Aaron Jenkins (VP, Servicios).

Servicios profesionales

Chris Miller (Director, PS) Nav Randhawa (Director de Desarrollo) -Asistencia con el SOW y rapidez en los presupuestos.

Asistencia al cliente

Mike Trepanier (Director Senior, Soporte al Cliente).

Terry Fryder (Ingeniero CS III).

Scott Conway (Director de Cuentas Técnicas, CS) -A cción rápida para apagar incendios.

Ventas

Rudy Heezen (VP, Ventas).

Michael Scouten (Director, Éxito del Cliente).

Arquitectos de Soluciones

Buster Hanson (Director, Ingeniería de Soluciones).

Ray Chronister (Arquitecto de soluciones).

Allan Reizman (Ingeniero de soluciones).

Acerca 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 atendimiento, 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, Enghouse 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

Enghouse Interactive