



**Segmento:
Call Center
Inbound**

Llamadas abandonadas ¿Un problema? - I Diversos enfoques para mejorar el servicio de Call Center. Ganando competitividad con tecnología.

Sí un cliente que llama a un Call Center cuelga antes que los agentes puedan responder, se está perdiendo la oportunidad de; brindar información, realizar una venta ó resolver un problema.

Frecuentemente nos preguntan ¿Cuál es el ratio razonable de abandono? Normalmente se asume que el ratio de abandono es un buen indicador de rendimiento, pero no es así.

En este documento hacemos una revisión de la importancia de las llamadas abandonadas y como minimizar el impacto en el negocio.

Escenarios:**Puntos claves:**

- Costo de una llamada abandonada.
- Nivel de tolerancia del cliente
- Importancia del dimensionamiento de agentes.

Impacto de las llamadas abandonadas en el negocio:

En un Delivery de Restaurante una llamada es una venta.

El ticket promedio para uno de nuestros clientes es de NS/ 52.00 , en un día con 4,000 llamadas, si tuviesen un 15% de abandono, se tendrían 600 llamadas no atendidas, en dinero esto representa **NS/ 31,200.** que no ingresaría ese día.

El mismo ejercicio es aplicable para otros rubros, tales como clínicas – citas medicas, venta de gas, venta de pasajes y otros servicios delivery, la clave esta en valorizar la llamada, de esta forma veremos cual es el impacto de las llamadas abandonadas en nuestros negocios.

Para el caso de Call de servicio al cliente ó central de quejas, la relación no es tan directa. Cual es el valor de; 1) Facilitarle información de uso de nuestro producto ó servicio, 2) Resolver un problema, que a la vista del cliente puede ser muy grave. Los clientes valoran el buen servicio ó que se preocupen por ellos, reiterando las compras ó suavizando sus exigencias.

Por ejemplo; en un call center de transporte de pasajeros, el call de carga recibe normalmente llamadas de quejas (criticas para el pasajero) típicas de: paquetes que no llegan, que llegan deteriorado ó que llegan fuera de fecha. De no resolverse apropiadamente la queja se convierte en un problema judicial de alto costo en imagen y dinero para la empresa.

Aquí es donde toma valor la atención en tiempo correcto y el manejo del agente, para ello se requiere reportes y grabaciones.

Bajo ratio de abandono y clientes molestos:

Las grandes colas de llamadas no siempre representan alto nivel de abandono.

La tolerancia a esperar más tiempo esta relacionado con; **a) Grado de**

Motivación - Sí quien llama va a recibir un alto beneficio acepta de mejor animo esperar al teléfono. **b) Quien paga la llamada** – En general, quien llama es más tolerante sí la llamada no le cuesta. **c) Necesidad de resolver un problema** – Sí se tiene una alta necesidad para resolver un problema, se acepta esperar más tiempo aunque se este incomodo.

En una empresa de tarjeta de crédito nos dimos cuenta que los Sábados y Domingos de 13 a 15 horas se tenia un alto volumen de llamadas, bajos ratios de abandonadas y altos tiempos de espera. Haciendo una revisión más detallada nos dimos cuenta que la gran mayoría de llamadas se relacionaba con el pago haciendo uso de la tarjeta. En resumen, pocas abandonadas pero clientes al teléfono muy incómodos por su imperiosa necesidad de resolver su problema.

Distribución de agentes:

El objetivo de la distribución de agentes es; poner la gente correcta, en el lugar correcto en el tiempo correcto. Las consecuencias de un dimensionamiento incorrecto son:

Sobre dimensionamiento de agentes:

- 1) Altos costos de personal innecesario
- 2) Personal aburrido
- 3) Falta de credibilidad

Sub dimensionamiento de agentes:

- 1) Clientes molestos
- 2) Llamadas abandonadas
- 3) Stress del personal

Enfoque:

Puntos claves:

- Llamadas repetidas.
- Auditoria en la recuperación de abandonadas
- Impacto en el cliente

Análisis de las llamadas abandonadas:

Con uno de nuestros primeros clientes se hace un fuerte trabajo de análisis de las llamadas y en particular de las llamadas abandonadas. Siendo un negocio de delivery habían observado que muchos clientes que abandonan una llamada volvían a realizar una 2da llamada. En el análisis de las llamadas, este cliente, descontaba a las abandonadas las llamadas que volvieron a llamar por 2da vez (que fueron atendidas). Y de esta forma en la presentación de resultados el impacto de no ingreso de dinero por llamadas abandonadas era un monto mucho menor.

Proceso de recuperación de abandono- auditado- :

Una alternativa practica que nuestros clientes aplican es el siguiente: CCVOX detecta que una llamada fue abandonada y lo asigna como tarea a un agente para su recuperación, el agente lo visualiza como "Tarea", el agente al devolver la llamada cierra la tarea. El proceso es visualizado en un reporte donde se detalla; la hora de asignación de tarea y la hora de recuperación y que llamadas no fueron recuperadas. El supervisor con este reporte, audita el cumplimiento de la tarea. (recuperación de abandonadas) Sí el cliente llama por 2da vez y es atendido se descuenta de las tareas.

The screenshot shows a call center dashboard with the following elements:

- Navigation:** Cientes, Llamadas, Agentes, Cola de Llamadas.
- Agent Status:**

Campaña	Usuario	Anexo	Número	Tipo pausa
Atención al Cliente	Victor Burga Zapata	2131	998923456	SS.HH
- Call Queue:**

Estado actual	Tiempo	T.firmado	T.pausa	T.prom.atención
Pausado	00:00:41	00:17:44	00:00:43	00:02:10
- Call Log:**

LI. in	LI. out	Tiempo en cola	LI. en cola	Tareas
120	10	00:00:20	05	07/18
- Call History Table:**

Fecha	Hora	Número	Estado
2010-08-07	12:30	2455087	
2010-08-07	13:30	5596749	
2010-08-08	13:30	6698774	Llamado
2010-08-09	15:30	998441236	Llamado
2010-08-09	17:00	998449332	Llamado
- Main Call Log Table:**

Nº	Fecha	Hora	Número	Estado	Tipo	Fecha	Hora	Atendido por
773	2012-07-24	18:44:46	2718968					
774	2012-07-24	18:40:25	985262794	Atendido	LLAMADA	2012-07-24	18:41:00	JOHANA HUERTAS
775	2012-07-24	18:39:02	2608167	Atendido	LLAMADA	2012-07-24	18:42:58	KELLY ARRATIA
776	2012-07-24	18:27:49	9599860836	Atendido	LLAMADA	2012-07-24	18:28:46	KELLY ARRATIA
777	2012-07-24	18:27:39	988988590		LLAMADA			
778	2012-07-24	18:21:12	943817002	Atendido	LLAMADA	2012-07-24	18:21:24	KELLY ARRATIA
779	2012-07-24	18:19:30	943817002	Atendido	LLAMADA	2012-07-24	18:21:24	KELLY ARRATIA
780	2012-07-24	18:17:02	5365422	Atendido	LLAMADA	2012-07-24	18:17:17	JOHANA HUERTAS

Recuperación de abandono – a la vista del cliente:

El cliente que abandono la llamada recibe una llamada del call y le dicen "Buenos días estamos devolviendo la llamada del call center XX le podemos ayudar", la opinión del cliente generalmente es altamente positiva. Viéndolo por el lado de la empresa, se logran recuperar ventas que de otro modo se perderían. Sí la llamada es por queja el cliente percibe la acción como una intención de ayuda de llevarse bien con el cliente y suaviza la comunicación.

NETVOX es el principal fabricante de tecnología de Contact Center de PERÚ, con su plataforma CCVOX optimiza procesos y se integra a sistemas externos, de esta forma cubre de forma flexible los requerimientos de sus clientes. Para mayor información visite www.netvoxperu.com ó llámenos al 511-222-1483/ 612-4300