



## Centro de Contacto Colombiano Impulsa una Productividad Dramática y Rendimiento de Servicio con el Uso de *HEAT<sup>®</sup> Service & Support<sup>™</sup>*

Multienlace, con sede en Medellín y Bogotá, Colombia, proporciona un centro de contacto externo, escritorio de ayuda y otros servicios de telecomunicaciones a compañías colombianas en una amplia gama de industrias, incluyendo servicios financieros, tecnología, cuidado médico y fabricación. Multienlace, el centro de contacto más grande en Colombia, ayuda aproximadamente a 50 clientes a desarrollar una mejor y más productiva relación con sus clientes en cada paso del ciclo de vida, desde la adquisición, desarrollo, mantenimiento y retención.

Los clientes de Multienlace encomiendan a la compañía con uno de sus recursos más valiosos – la relación con el cliente – así que la compañía debe contar con los estándares más altos en lo que se refiere a servicio al cliente. Agentes en 2.500 estaciones de trabajo manejan las necesidades del cliente. Veinte técnicos en Servicios Informáticos registran más de 4.000 llamadas por mes de éstos agentes internos. Con expectativas dictadas por acuerdos de nivel de servicio (SLAs, por sus siglas en inglés) con sus clientes, Multienlace necesita monitorear continuamente su eficacia de SLA.

### La Característica de una Aplicación Correcta – a un Precio Justo

Hasta el 2004, Multienlace manejaba llamadas usando una aplicación básica desarrollada internamente. El limitado sistema hacía que fuera imposible monitorear resoluciones SLA con eficacia. Impulsada por obtener un mayor control sobre sus niveles de servicio, la compañía comparó varias aplicaciones de administración de servicio IT.

*HEAT Service & Support* de *FrontRange Solutions* sobresalió por su robusta funcionalidad en la aplicación, disponible a un precio al alcance del presupuesto de la

compañía. Además, teniendo como partner de FrontRange Solutions local a ACM Group, Multienlace pudo ver la aplicación de HEAT en acción y desarrollar la confianza en la habilidad de HEAT de cubrir las necesidades de su compañía.

Antes de la implementación, ACM se reunió con Multienlace para discutir los procesos de la compañía y sobre cómo HEAT sería utilizado. “ACM analizó nuestros procesos y ofreció sugerencias sobre formas en las que se podría mejorar. Ellos aportaron bastante conocimiento de otras implementaciones anteriores en varios sitios de clientes,” dijo Mónica Marin, quien fue la Directora de Servicios Informáticos en Multienlace durante la instalación inicial a fines del 2004. “Fue un esfuerzo conjunto para asegurar que HEAT cubriría todas nuestras necesidades y mejoró nuestros procesos.”

ACM agilizó el tiempo de implementación de manera considerable conectando HEAT con el Directorio Activo de Lotus Notes de la compañía, el cual alberga la base de datos de los empleados. A través del protocolo LDAP, HEAT se enlaza en la base de datos, permitiendo que Multienlace utilice la información actual del empleado.

### Automatización de la Comunicación, Generación de Entradas

Con HEAT, Multienlace automatiza un número de actividades de escritorio de ayuda, incrementando la eficiencia del servicio a clientes. Con el Modulo de Automatización de Proceso de Negocios (BPAM), la compañía estableció reglas de negocios automatizando actividades tales como la comunicación con el cliente. A medida que los técnicos abren o cierran incidentes de llamada, los clientes reciben correos electrónicos detallando el estado de los problemas.

From the creators of award-winning GoldMine<sup>®</sup> and HEAT<sup>®</sup> software |





Además, con la función del módulo de Generador de Auto Entradas (ATG) de HEAT, los clientes pueden enviar por correo electrónico problemas al centro de ayuda. A su recibo, HEAT automáticamente crea entradas de llamada y envía un correo electrónico de confirmación al cliente. Después de haber estado en uso por sólo un periodo corto de tiempo, el Generador de Auto Entradas redujo de manera substancial las llamadas telefónicas ya que los clientes optaron cada vez más en enviar un correo electrónico – permitiendo de esta manera que los técnicos se enfocaran más en resolución de problemas en lugar de contestar llamadas.

“Hoy el usuario tiene la oportunidad de ser notificado permanentemente del estado de su solicitud de servicio (ticket) por medio de las notificaciones que le llegan por correo. Se ha facilitado el seguimiento al cierre de incidentes logrando mejorar el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicios con base en la prioridad del incidente reportado; y con la incorporación del Generador de Auto Entradas hemos logrado oportunamente dar cierre a algunos incidentes descongestionando la línea telefónica,” dijo Sandra Marcela Restrepo Moreno, actual Gerente División Soporte Tecnológico en Medellín. “En un par de meses, reducimos las llamadas telefónicas un 10 por ciento porque los clientes ahora usan más el correo electrónico.”

### Medidas Inmediatas con los Reportes de HEAT

Lo más importante es que, debido a que todas las llamadas se registran en un sistema central, Multienlace depende considerablemente en reportes detallados en HEAT para medir el servicio al cliente. Diariamente, el departamento de Servicios Informáticos mira llamadas categorizadas por prioridad, mientras que de manera semanal examinan los incidentes abiertos y cerrados. Esta información sirve de una retroalimentación esencial y apoya las decisiones acerca de la capacitación de agentes.

“Con los reportes, ahora nosotros tenemos un mayor control, especialmente con SLAs. Nosotros sabemos que estamos cumpliendo con nuestros SLAs la mayoría del tiempo,” dijo Marin. “Nosotros podemos mantener un registro y analizar incidentes por plataforma y encontrar estrategias para mejorar o reducir llamadas por usuario.”

Multienlace ha proporcionado por mucho tiempo reportes mensuales a los clientes: uno de los reportes muestra el número de llamadas por cliente y porcentajes de resolución en la primera llamada, y otro destaca los niveles de productividad del agente. Antes de HEAT, les tomaba a la compañía hasta una semana para preparar manualmente los reportes. Ahora con HEAT, la obtención de cada reporte se realiza en cuestión de segundos. La compañía sencillamente usa el módulo Answer Wizard de HEAT para crear reportes, exportarlos en HTML y enviarlos por correo electrónico a los clientes.

La entrega rápida ha llamado la atención de los clientes. “Los clientes han percibido que somos más rápidos y más eficientes,” dijo Marin. “Ellos obtienen reportes más pronto, y los reportes contienen una información más detallada que los anteriores. Si ellos solicitan un reporte histórico o alguna otra información, ahora es mucho más rápido para nosotros responderles.”

### Resolución de Llamadas Más Rápida, un Desempeño de los SLA Más Alto

La nueva velocidad y eficiencia crea mejoras valiosas en el servicio al cliente en Multienlace. Con más información al alcance de la mano, los técnicos resuelven un porcentaje más alto de problemas en la primera llamada. Anteriormente, el personal resolvía problemas en la primera llamada aproximadamente un 50-55 por ciento. Seis meses después de hacer el cambio a HEAT, la compañía ha incrementado la resolución de problemas a un 64 por ciento. De la misma manera, la sencillez de registrar las llamadas, rápidamente hizo que el promedio de tiempo de duración de llamada disminuyera de 6 ½ minutos a 5 minutos.

Estas ganancias iniciales son de gran importancia para el ayudar a Multienlace a cumplir su meta de reducir el número total de agentes necesarios. Con la automatización, Restrepo espera plenamente obtener el incremento de productividad para hacer esto posible.

El desempeño en resolución basada en los SLA, el factor de éxito más grande para la compañía, es aun más impresionante. Anteriormente, la compañía nunca podía de manera efectiva medir el desempeño de sus SLA. Cuando inicialmente se implementó HEAT, éste resolvió problemas dentro de los niveles acordados por el SLA

## Estadísticas

### Organización:

Multienlace  
[www.multienlace.com](http://www.multienlace.com)

### Industria:

Centro de Contacto y Servicios de Ayuda

### Productos:

HEAT® Service & Support™

### Partner de

FrontRange:  
ACM Group

**Empleados:** Mas de 3.250 Asesores del Centro de Contactos

**Usuarios de HEAT:** 20

### Beneficios de negocios adquiridos con HEAT Service & Support:

Los porcentajes de resolución SLA [acuerdos del nivel de servicio] incrementaron de 66 por ciento a 83 por ciento.

La satisfacción del cliente incrementó de 80-85 por ciento a 89 por ciento.

Multienlace crea mensualmente reportes para clientes en cuestión de segundos, en lugar de los cinco a siete días requeridos anteriormente por mes.

Al permitir que los clientes envíen los problemas por correo electrónico, en lugar de hacer sólo llamadas, redujo las llamadas telefónicas un 10

| From the creators of award-winning GoldMine® and HEAT® software |



aproximadamente un 66 por ciento del tiempo. Hoy en día, los porcentajes de resolución han alcanzado un 83 por ciento.

Estos números significan nada menos que un mejor servicio al cliente. El incremento en satisfacción se ha mostrado en las encuestas al cliente con un 89 por ciento de satisfacción, comparado con un 80-85 por ciento anteriormente.

Después de sólo seis meses con HEAT, Multienlace anticipa que la satisfacción del cliente y la productividad continuarán mejorando y a su vez podrán refinar sus esfuerzos basados en los reportes y aprovechar más funcionalidad de HEAT. En cuanto la compañía implemente su base de conocimiento con *HEAT Plus Knowledge*, reducirá además su tiempo de resolución en primera llamada y reducirá el costo de servir a los clientes.

Por último, Multienlace tiene como objetivo lograr ITIL (Biblioteca de Infraestructura IT, por sus siglas en inglés), un estándar internacional que establece de las mejores prácticas para la Administración de Servicios de IT. Nuevamente, la asociación con ACM Group será útil para lograr observancia. "En Multienlace hemos dado un gran paso al incorporar HEAT como herramienta para la Gestión de Incidentes dentro de la organización enfocados en el modelo propuesto por ITIL logrando mejorar nuestra oferta de servicios tecnológico. HEAT nos ha permitido manejar de manera integral el ciclo de vida de los incidentes y facilitar la ejecución de tareas en nuestra Mesa de Ayuda. Esperamos continuar trabajando continuamente en la mejora de nuestra oferta de servicios de IT incorporando las mejoras prácticas y herramientas buscando siempre que nuestros usuarios y clientes se sientan satisfechos," dijo Restrepo.



### Acerca del Grupo ACM

ACM Group es una empresa internacional especializada en consultoría y desarrollo de soluciones integrales con amplia experiencia en

telecomunicaciones, Enterprise Application Integration (EAI) y la implementación de productos: Customer Relationship Management (CRM), Call Center y Help Desk. Establecida en Florida, EE.UU., y con presencia en Norte América, Latinoamérica y El Caribe, ACM Group ofrece a sus clientes sus conocimientos tecnológicos en servicios de consultoría de negocios y de las más novedosas estrategias en materia de Tecnologías de Información. ACM Group se especializa en prestar servicio de consultoría a organizaciones de diversos sectores como son: energía, finanzas, telecomunicaciones, seguros, servicios, consumo masivo, aeronáutica, industria automotriz, farmacéutico y entretenimiento, entre otros.

La misión de ACM Group es Anticipar y Entender las necesidades y posibilidades de nuestros clientes rápida y oportunamente, con el objeto de:

- \* Definir los procesos, las reglas y los modelos de negocios, y
- \* Proveer el diseño e implementación de soluciones tecnológicas de misión crítica que los soportan.

Para garantizar el éxito de su misión, ACM Group mantiene sólidas alianzas estratégicas con líderes tecnológicos y de negocios, permitiéndole ofrecer a nuestros clientes las últimas y más exitosas tecnologías disponibles en el mercado, reforzadas por un profundo conocimiento de los sectores económicos donde trabaja.

### Acerca de FrontRange Solutions

FrontRange Solutions desarrolla programas de computadora y soluciones de primera calidad usadas por más de 130.000 compañías y más de 1,2 millones de usuarios en todo el mundo para administrar una amplia variedad de relaciones de negocios y proporcionar un servicio excepcional.

Cientes representando un 44 por ciento del listado de Fortune 100 y un 76 por ciento de la FTSE 100, incluyen a Coca-Cola, Shell Oil, Prudential Securities, Électricité de France, Mack Trucks, Campbell Soup, Avaya, Bechtel Corp, Bank of America, y Turner News Network. Para obtener más información, llame al (800) 776-7889 o visite el sitio de Internet [www.frontrange.com](http://www.frontrange.com).

### Beneficios de negocios adquiridos con HEAT Service & Support, continuado:

por ciento únicamente en un primer mes después de haber lanzado el modulo Auto-Generador de Entradas (ATG).

Seis meses después de realizar el cambio a HEAT, la compañía incrementó la resolución en primeras llamadas de un 50-55 por ciento a 64 por ciento, mientras que el tiempo de duración promedio de llamadas disminuyó de 6 ½ minutos a 5 minutos.

From the creators of award-winning GoldMine® and HEAT® software |

