

La empresa de transformación de procesos comerciales mejora la satisfacción de sus clientes, su uso se multiplica por 200 en cinco años



FUNDADA
1986



INDUSTRIA
Transformación Digital



UBICACIÓN
Presencia en todo el mundo



TIPOS DE INTERACCIONES
Teléfono, chat,
correo electrónico,
redes sociales



INTEGRACIÓN
Independiente

DESAFÍO

Encontrar una mejor manera de evaluar, mejorar e inspirar a los equipos de servicio al cliente

Sutherland es una empresa global de transformación de procesos empresariales presente en 19 países, competitiva mayormente gracias a la excelencia que ofrecen sus equipos de operaciones de servicio al cliente. La empresa, que ya opera a un alto nivel de servicio debido en gran parte a su sólido proceso de evaluación de la calidad, buscaba un enfoque holístico para la optimización de sus agentes. Sutherland quería aumentar su desempeño y compromiso.

Su objetivo era crear compromiso y gestionar el desempeño en un entorno remoto. Sutherland comenzó con un pequeño programa de 35 cuando empezó con Playvox en diciembre de 2015 con las herramientas e inteligencia necesarias para mejorar la experiencia del cliente. Casi cinco años después, en mayo de 2020, Sutherland tiene más de 7, 000 usuarios de Playvox.



Los requisitos de la solución de Sutherland incluían:

- Una plataforma en la nube
- Una plataforma todo en uno
- Involucramiento y recompensas para los equipos
- La marca del cliente
- Ludificación del desempeño
- Coaching y retroalimentación coherentes
- Resultados de las auditorías de calidad
- Capacitación: mejora y desarrollo continuos de habilidades

SOLUCIÓN

Usar cuadros de mando personalizados da como resultado agentes motivados y productivos

Sutherland comenzó con Playvox Desempeño, Motivación y Coaching y añadió Calidad con FTP, que abarca interacciones de contabilidad, servicio al cliente, gestión de post-servicio, conocimientos, ventas y asistencia técnica.

Con Playvox, este gran proveedor de servicios pudo:

Mejorar

- El escalamiento de su negocio de acuerdo a las fluctuaciones estacionales.
- El desempeño de los equipos, lo que tiene un impacto positivo en los clientes de sus clientes.
- La identificación eficientemente de las interacciones específicas que requieren coaching para los agentes en función de los resultados del desempeño.
- La motivación a través del reconocimiento, los resultados de la garantía de calidad y el desarrollo objetivo.

Inspirar

- A facilitar comunicaciones fluidas dentro del equipo.
- A hacer que los agentes se involucren más en su propio proceso de evaluación.
- A facultar a los agentes para que monitoreen su progreso, lo que permite una mejora autodidacta y un mayor nivel de motivación.
- A permitir que todos los miembros del equipo participen y comenten sus procesos de evaluación y coaching.

Evaluar

- Al centralizar las evaluaciones para el proceso de control de calidad y gestionar estrechamente las interacciones entrantes y salientes
- Al actualizar las hojas de cálculo a cuadros de mando personalizables para dirigir mejor las oportunidades de mejora de los agentes (tanto las habilidades sociales como las técnicas).





RESULTADOS

Los números muestran enormes ganancias en un período corto de tiempo

Después de comenzar con 35 usuarios de Playvox en 2015, Sutherland ahora cuenta con más de 7,000. Haciendo cuentas, eso equivale a un crecimiento del 19,900% en 4.5 años.

Es un enorme grupo de BPO distribuido en 27 plataformas de Playvox con 1,100 entre su equipo de servicio al cliente más grande. La suite de optimización de agentes de Playvox ofrece a Sutherland muchas soluciones para moverse fácilmente por múltiples sitios, como la duplicación de cuadros de mando, plantillas de coaching, cursos de capacitación, insignias de reconocimiento, y especialmente publicaciones de la comunidad.

El muro de la comunidad de Playvox facilita a los agentes de Sutherland en oficinas y lugares de trabajo desde casa mantenerse en contacto y comunicarse desde cualquier lugar. El muro de la comunidad es el lugar ideal para que los equipos de Sutherland compartan ideas, colaboren y reconozcan el trabajo de sus colegas.

"Tenemos muchos agentes en primera línea, así que es muy importante para nosotros comunicarnos periódicamente e involucrarnos con ellos. Es muy importante que se sientan parte del equipo", dijo Charlene Petrie, Gerente de Proyectos Senior de Sutherland durante un seminario web organizado por Playvox. "Tenemos muchas plataformas de Playvox, todos los equipos asociados de nuestros clientes tienen su propia plataforma de Playvox con la que se conectan. Inmediatamente después de entrar a la plataforma de Playvox, se sienten como si fueran parte de la marca, porque podemos personalizar todas las plataformas para ellos.

"Tenemos canales configurados en el muro de la comunidad para chatear y el canal puede configurarse con base en cualquier función que los agentes realicen. Los líderes de equipo pueden crear sus propios muros de la comunidad con el grupo. Nos gusta mucho que existan varios métodos diferentes para comunicarse en la plataforma", añadió Petrie.

En una gran organización, no es de extrañar que Sutherland haya realizado 213,472 evaluaciones en sus 4.5 años con Playvox. Ese número puede parecer una cifra enorme, pero se logró fácilmente utilizando el proceso de evaluación eficiente de Playvox, que incluye cuadros de mando personalizados y calibraciones estandarizadas. La suite de optimización de agentes de Playvox desempeña un papel importante en el éxito de los equipos de servicio al cliente.

Tal vez un número revelador sea 175,167, que es el número de sesiones de coaching que ha realizado Sutherland. Con una red tan amplia de agentes repartidos por todo el mundo, se demuestra que Playvox ha facilitado la realización de las sesiones, lo que se traduce en un mejor desempeño, una mayor calidad y una mejor experiencia para los clientes.

"Un líder de equipo puede llenar un formulario de coaching ahora mismo, reunirse con nuestro agente en 15 minutos y darle retroalimentación", dijo Petrie. "Realmente creemos que después de dicha retroalimentación tenemos un mayor impacto, especialmente cuando se trata de la satisfacción de los clientes de nuestros clientes. ¿Los agentes no hacen algo que deberían hacer constantemente? ¿No hacen las preguntas específicas que deberían hacer? Eso reduce la satisfacción de nuestros clientes y queremos mejorarlo".

Partiendo de ahí, Sutherland aumenta sus resultados con los cursos de capacitación de Playvox. Han organizado 7,871 sesiones de capacitación con 1,530 horas. Sutherland ha creado oportunidades de aprendizaje de temas como el tiempo medio de atención con las que han creado cursos de mejora para el control de llamadas y la reducción del trabajo después de las mismas.

Sutherland también ha puesto en marcha 549 campañas de desempeño. Son únicas en el sentido de que una empresa puede crear una campaña con objetivos específicos basados en KPI para cada métrica mostrada. Con la gran variedad de clientes que Sutherland atiende y tantas medidas diferentes, cada cliente puede personalizar sus campañas. Dentro de Playvox Desempeño, Sutherland disfruta de la ludificación que permite a los agentes ver su ranking contra el de otros agentes.

"Nuestro objetivo es lograr que los agentes mejoren en función de este aspecto competitivo", dijo Petrie.

Actualmente, Sutherland está desplegando la plataforma Playvox en cada vez más cuentas de sus clientes, especialmente ahora que el trabajo a distancia se está convirtiendo en el estándar en comparación con la excepción en todo el mundo.

