



Concerto Software y Corsidian logran junto con Conexia un incremento sostenido en número de estaciones, pasando de 9 a 200 en un plazo record de 3 años.

La Empresa

Conexia nace como un call center dedicado exclusivamente para manejar la cobranza y verificación crediticia de Financiera Independencia. Hacia finales de 1999 se desarrolla un proyecto para centralizar el sistema de cobranza y verificación en la parte telefónica de Financiera Independencia a nivel nacional, buscando con esto mayor rentabilidad.

En el año 2000 se decide que **Conexia** no solo sea un call center enfocado únicamente a la verificación y cobranza, **Conexia**, tenía que ser una empresa que pudiera otorgar a otras empresas sus servicios, así como integrar nuevos productos. En ese mismo año se comenzó el proyecto con 9 estaciones de trabajo, con excelentes resultados en cuanto a control de tiempos de llamada. A pesar del difícil comienzo, la nueva tecnología de **Concerto Software** y la asesoría de **Corsidian** les brindó una muy alta productividad y excelente calidad.

El Reto

Al pasar de los años **Conexia** se ve obligado a enfrentar diversos retos, los cuales han tenido que ir sorteando de manera muy exitosa:

- El crecimiento de la cartera asignada, en el que han pasado de 28 mil a 180 mil cuentas quincenales a recuperar.
- Verificación telefónica, que significa que al terminar una llamada se de un dictámen o respuesta del crédito por sistema. En este punto, se ha mantenido un margen de error bajísimo del 0.16% de más de 180 mil llamadas que se generan mensualmente para esta actividad.

- Elevar los niveles de servicio de atención al cliente, ya que antes de la instauración del centro de contacto, se recuperaba en promedio 74% de las cuentas que se tenían asignadas para la etapa telefónica y al momento de la puesta en marcha del centro de contacto, se logro un impresionante crecimiento de 10 puntos porcentuales de recuperación; Este logro no hubiera sido posible sin la tecnología del **Concerto Conversations Predictive Dialer**, y del conjunto de estrategias en el ámbito de cobranza que se implementaron en conjunto con **Corsidian**.

La Solución

Con el proyecto de expansión en 1999 para centralizar el sistema de cobranza de Financiera Independencia a nivel nacional, se necesitaba una tecnología que brindara los beneficios de un marcador predictivo estable y maduro, en este punto es en donde **Conexia** adquiere **Concerto Conversations Predictive Dialer**. Esta solución marcó un cambio determinante dentro de la empresa, ya que al principio del 2000, con Financiera Independencia, contaba con alrededor de 60 gestores telefónicos en 28 sucursales y con la adquisición requirieron de solo 23 agentes telefónicos, con cargas de trabajo más reducidas y mejores resultados tanto económicos como de calidad y productividad.

El Resultado

El resultado se ha dado en 2 vertientes, la primera de ellas es el control de la operación en donde se logró disminuir los tiempos de llamada; en la actualidad, en resolución de llamadas, tienen un tiempo promedio de 1 minuto 24 segundos, el cual es muy bajo para llamadas de cobranza, adicional a esto el porcentaje de abandonos llega hoy al 1% lo que lo pone muy por encima de los estándares mundiales de abandono en un centro de contacto de este tipo. La segunda, es que el tiempo de ocupación del agente en llamada, el cual llega a ser hasta del 82%. En una hora se realizan alrededor de 48 llamadas por hora por agente. Los tiempos de captura (wrap up) se han reducido dramáticamente, van de entre 8 a 10 segundos, lo que impacta directamente en una elevada productividad por agente.

Se estima que a finales del 2005, estarán trabajando con 200 estaciones de trabajo.





La relación de **Conexia** con **Concerto Software** es sólida y estable, así mismo se ha consolidado la relación de **Conexia** con el distribuidor **Corsidian**, destacándose el hecho de que han recibido todo el apoyo en lo que al proyecto se refiere en cuanto a soluciones técnicas como conceptuales, lo que ha derivado en que hoy **Conexia**, haya adquirido una mayor experiencia en el desarrollo de las aplicaciones que un momento dado se le tienen que hacer a la plataforma, y de esta forma sea autosuficiente en la generación de los desarrollos que ejecutan como lo comenta Luis Miguel Fernández, Director General, Conexia “Esta solución es muy amigable y eso ha permitido que seamos independientes”.

Conexia ha adquirido un **Digital Communications Processor (DCP)**, lo que ha dado como resultado en que el tiempo entre llamada y llamada sea mucho más corto, de entre 10 a 12 segundos, tiempo en el cual ya está dando una respuesta, y el otro beneficio es que los costos han venido disminuyendo del hardware anterior al nuevo, además de que el nuevo hardware tiene más capacidad, lo que les ha permitido ser muy flexibles al crecimiento que han venido experimentando, por lo tanto, estos mismos crecimientos y los futuros resultan ser menos costosos y mucho más redituables para **Conexia**.

Especificaciones Técnicas de Conexia

135 Estaciones de trabajo
135 Licencias adquiridas
3 Turnos de 5 horas
De 7 am a 12 am con 306 agentes más
28 personas en la parte operativa
PBX Ericsson 110
8 E'1s
Contact Center ubicado el León, Guanajuato



Concerto Software

Concerto Software, proveedor líder de soluciones de centros de contacto, ayudan a empresas a mejorar el manejo de las interacciones con sus clientes vía voz, email, web y fax. Con múltiples fortalezas –incluyendo estabilidad financiera, personal talentoso, tecnología innovadora, más de 30 años de experiencia en la industria y un enfoque singular en los centros de contacto- Concerto Software es un socio confiable para las empresas alrededor del mundo. Concerto Software tiene su corporativo en Westford, Massachussets, con operaciones en Norte América, América Latina, Iberia, Europa y Asia Pacífico. Para más información, visite: www.concerto.com

INFO-IBLA@concerto.com

Reforma #350 Piso 11
Col. Juárez México D.F.
06600 México
Tel. 51 55 9171 1468
Fax.52 55 9171 1499

Corsidian

Corsidian es un integrador líder en América Latina, enfocado a tecnologías para centros de contacto, consultoría para la administración y optimización de centros de contacto y soporte técnico a múltiples plataformas, enfocadas a diversas áreas de dichos centros. Cuenta actualmente con clientes en Estados Unidos, México, Guatemala, El Salvador, Costa Rica, Honduras, Nicaragua, Panamá, República Dominicana, Puerto Rico, Brasil, Colombia, Argentina y Chile, soportados por 5 oficinas ubicadas en la Cd. de México, San Juan PR, Sao Paulo, Buenos Aires y Monterrey. Corsidian ha sido reconocido con el Technical Excellence Award 2004 por Concerto Software. Uno de los grandes valores de Corsidian es que el 100% de sus clientes son referenciables. Para más información, visite:

www.corsidian.com

INFO@corsidian.com

Insurgentes Sur #826 Piso 8 Sur
Col. Del Valle México D.F.
03100 México
52 55 5340 1990

Torre Dataflux
Av. Batallón de San Patricio #109 Piso 3 Sur
Col. Valle Oriente 66240
San Pedro Garza García, NL
México
0181 8133 3721

“La solución de Concerto Software Conversations Predictive Dialer” es muy amigable y eso ha permitido que seamos independientes “

*Luis Miguel Fernández
Director General
Conexia*