



Relación Cliente MAGAZINE.

Número 76 - Marzo 2018 - 14 €

Call & Contact Centers / Customer Engagement / BPO



PATRICIA HERNÁNDEZ
Directora de Desarrollo

ANTONIO DE LA RIVA
Socio Director

ÁNGEL VÁZQUEZ
Socio Director

Tras nueve años en el mercado, eCUSTOMER sigue innovando en gamificación, multimedia, KPI analytics y programas *blended* de desarrollo.



En positivo

Retos y oportunidades para las empresas que plantea la próxima entrada en vigor del nuevo **RGPD**.
/ P.10



Premios Fortius

Se cumplen ya 10 años celebrando el reconocimiento a los **mejores profesionales** de los **contact centers**.
/ P.84



Caso de éxito

Vithas, en su apuesta por alcanzar la excelencia, ha confiado sus servicios de contact center a **ILUNION**.
/ P.36



Caso de éxito

PayPal, que atiende a más de 188 millones de consumidores, ofrece a sus clientes una experiencia sin fricciones, con la ayuda de las soluciones de Genesys.
/ P.54



“Todo lo que hacemos, lo hacemos con pasión, en gran medida por esta razón funciona, y somos capaces de diversificarnos con éxito en nuevos ámbitos.”

Ángel Vázquez, fundador de eCUSTOMER, empresa que ya lleva nueve años en el mercado, nos cuenta cómo comenzó esta aventura.

“Tras muchos años dirigiendo *contact centers*, áreas de venta y empresas de servicios, me atreví a hacer realidad mi ilusión de poner en marcha un proyecto de emprendimiento en el ámbito relación cliente. Y aquí estamos, disfrutando de cada proyecto, y de las preciosas relaciones que se van generando con los clientes”, comenta Ángel Vázquez.

Relación Cliente: ¿Qué hay de novedoso en eCUSTOMER?

Ángel Vázquez: Lo novedoso está en nuestro enfoque global, abarcando personas, conocimiento y tecnología. Y esto va más allá de los productos, o el tipo de proyectos que desarrollamos. Es algo previo, y es generado por un recorrido anterior: la experiencia de los socios que hemos lanzado el proyecto, tanto en gestión real, como en consultoría y desarrollo de equipos. Así, proponemos, proyecto a proyecto, enfoques frescos, pragmáticos y aplicables, convirtiéndolos después, además, en productos y soluciones.

Relación Cliente: ¿De qué estáis especialmente orgullosos?

Ángel Vázquez: De habernos atrevido. Algunas de las líneas de negocio han ido surgiendo por necesidades que los clientes nos han planteado en un momento dado, hemos recogido el guante... y nos hemos atrevido. Por ejemplo, ahora tenemos una impresionante capacidad para desarrollar contenidos multimedia profesionales, pero todo empezó porque un cliente nos preguntó si podríamos hacer unas píldoras multimedia, trasladando lo que estábamos

trabajando en presencial con sus equipos, a un formato utilizable a distancia y de forma recurrente.

Relación Cliente: ¿A qué te refieres cuando dices “capacidad para desarrollar contenidos multimedia profesionales”?

Ángel Vázquez: Me refiero a que casi sin darnos cuenta nos hemos convertido también en una productora multimedia. Recientemente ganamos una licitación de la Comunidad de Madrid para la

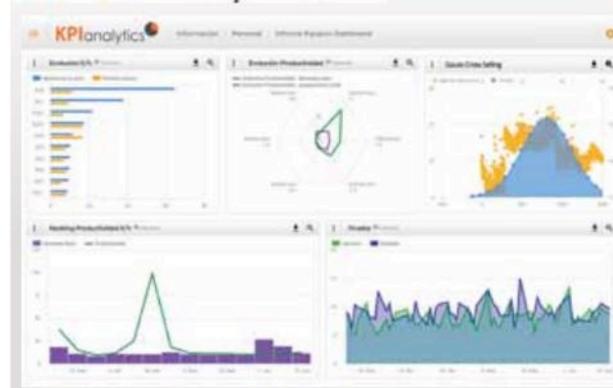
realización de contenidos multimedia para colegios. Haber podido competir con empresas de primer nivel y ganar este concurso nos ha permitido darnos cuenta del punto de madurez técnica y pedagógica al que hemos llegado en este aspecto.

Somos capaces de producir contenidos multimedia altamente profesionales, absolutamente a medida, y en coste. La clave está por una parte en nuestra capacidad técnica, pero sobre todo, en nuestra facilidad para explicar y transmitir, siendo creativos, generando situaciones y enfoques que reflejan de forma precisa el concepto que se ha de transmitir.

Es decir, además de nuestra experiencia en consultoría, formación y desarrollo, somos una

“ El trabajo de eCUSTOMER ha sido una de las principales piedras sobre las que construir una nueva forma de relacionarnos con el cliente.”
(Seguros Lagun Aro) ”

KPIanalytics



Desarrollando KPI analytics, desde eCUSTOMER hemos dado solución a un problema generalmente no resuelto en los *contact centers* y redes de venta: la distribución eficaz y continua, de los principales KPIs, a cada miembro del equipo. Cada persona puede visualizar en un entorno *cloud*, sencillo y amigable, sus resultados, sus indicadores de rendimiento, cumplimiento de objetivos, situación frente a la media, y evolución. Mandos y responsables pueden analizar en detalle los KPIs, pudiendo realizar comparaciones y todo tipo de análisis, de forma sencilla, tanto para el trabajo con sus equipos, como en comités de dirección, o para resolver tareas de *reporting*.

CREANDO INNOVACIÓN



Nuestra trayectoria

... venimos de la gestión real.
Y de entrenar y desarrollar a muchos equipos en empresas cliente.

"Teníamos la necesidad de convertir los contenidos de formación LOPD en algo tangible, atractivo y vivo. eCUSTOMER nos ayudó, transmitiendo los conceptos a partir de situaciones reales, en soporte multimedia".

ISABEL GORGOSO
Responsable CX
en Canales
no Presenciales
IBERDROLA

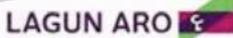
"La implementación de KPI analytics fue sencilla. Desde todas las peculiaridades en la integración, con agilidad y de forma precisa y profesional. Hicieron un gran trabajo".

PEDRO JAVIER MANSO
Responsable Siniestros
Multirisgo y Offshoring
AXA



"eCUSTOMER nos ha acompañado en un largo proceso para la optimización de la experiencia de cliente. Ha sido un trabajo brillante, en diferentes ámbitos simultáneos, y con muy diferentes equipos y niveles de responsabilidad. El trabajo de eCUSTOMER ha sido una de las principales piedras sobre la que estamos construyendo una nueva forma de relacionarnos con el cliente".

BERNARD DE LA OSSA
Responsable Prestación de Servicio
Daños Materiales Automóviles
SEGUROS LAGUN ARO



productora multimedia, capaz de sorprender a los clientes, y animarles a dar pasos en formación *online*, cuando para muchos era "imposible" que este formato impactase del modo que lo hace la formación presencial.

Relación Cliente: ¿Cuál es vuestro producto estrella?

Ángel Vázquez: Estamos muy diversificados, hacemos cosas muy diferentes y sin embargo complementarias. Puede haber un proyecto donde solo realice-

“Ayudamos a personas a recuperar la pasión, por ayudar a personas (clientes, colaboradores o compañeros)”

mos una consultoría técnica, y en otros llegar a combinar consultoría, formación a diferentes niveles, contenidos multimedia e implementación de alguna de nuestras herramientas *cloud*. En síntesis, nuestro producto estrella es la capacidad para abordar de forma eficaz proyectos que ilusionan a las personas para un cambio efectivo y real, aportando

conocimiento y medios, y trabajando en paralelo todos los diferentes elementos en juego.

Ser al mismo tiempo buenos tecnólogos, consultores y formadores, nos permite verticalizar adecuadamente, y al tiempo movilizar horizontalmente en la organización. Somos la solución de transformación e ilusión que necesitan las empresas, para dar ▶

FORMACIÓN BLENDED PRESENCIAL-ONLINE MULTINIVEL + REALIMENTACIÓN

PROYECTO EJEMPLO

A modo de ejemplo, un proyecto reciente en formato *blended* es el realizado para el *contact center* de Pelayo.

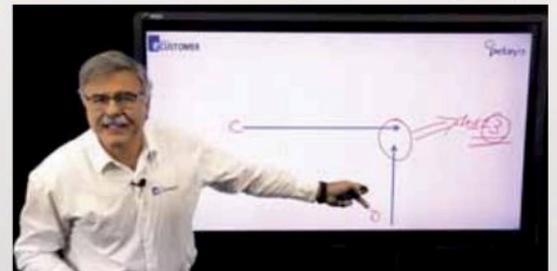
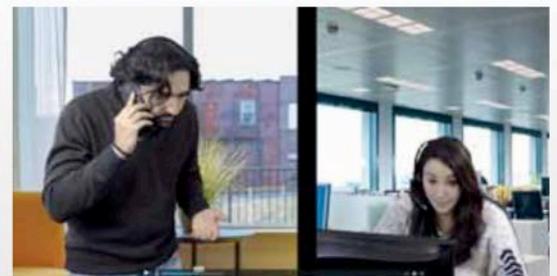
El objetivo de este proyecto se centraba en desarrollar habilidades específicas en el equipo de operadores: la gestión de ciertas situaciones complejas de forma más eficaz y satisfactoria para los clientes.

Se trataba de desarrollar habilidades concretas en los operadores y, al tiempo, implicar y entrenar a los supervisores en este desarrollo y mejora continua de sus equipos.

Para maximizar la implicación y aplicabilidad, en el proyecto se ha trabajado en dos líneas de actuación, en paralelo, que a su vez se han ido realimentando entre sí:

- Por un lado, se ha realizado un programa de desarrollo, en presencial para supervisores, a través del cual se han ido identificando las competencias clave a desarrollar en los equipos de operadores. Así como las situaciones ejemplo, reales del día a día, reconocibles por los operadores, sobre las que visualizar en acción estas competencias.

- Y por otro lado, en paralelo, se ha desarrollado el programa *online* para operadores, con contenidos multimedia creados a medida, en base a problemáticas y situaciones propuestas en el programa presencial de los supervisores.



Este trabajo combinado con ambos equipos, en modo presencial y a través de píldoras *online* creadas a medida, ha permitido movilizar de forma mucho más eficaz al conjunto del *contact center*. Las píldoras *online* constaban de situaciones reales (recreadas a medida para Pelayo), junto con reflexiones y provocaciones del consultor que trabajaba en paralelo con ambos equipos.



RAIN STORMING
CORNER
AS
PETENCIAS' +DI
FORM
DESEMPEÑO
COMPETITION
CRD
100
ERRAL



► un giro a sus equipos, enfoques o procedimientos, y mejorar los resultados reales.

Relación Cliente: ¿Qué os apasiona de forma especial?

Ángel Vázquez: El trabajo en el ámbito de la dirección de personas. Ayudar a mandos intermedios y directivos a recuperar la pasión por la atención al detalle, por cada persona.

Nos encanta ayudar a personas, a recuperar la pasión por ayudar a personas (sean clientes, colaboradores o compañeros).

En el caso de las personas que están en contacto directo con el cliente, solo si en ellas se despierta esa misma atención por el detalle, es posible hacer un buen trabajo.

“Nuestra visión es privilegiada para conseguir que la analítica de datos se traduzca en insights aprovechables”

Relación Cliente: ¿Cuál es vuestro reto hoy?

Ángel Vázquez: Estamos abordando el mundo *Big Data* y *Machine Learning*. Gracias a la experiencia en analítica de datos, en proyectos de dimensionamiento, experiencia de cliente, o gestión por KPIs, nuestra visión es privilegiada para conseguir que las posibilidades de la analítica de datos se traduzcan en *insights* aprovechables, con una optimización tangible.

Hay mucho “humo”, conceptos genéricos, y pocos son los que

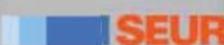
están abordando proyectos tangibles. Nuestra apuesta es ayudar a nuestros clientes a comenzar a ver frutos concretos en este terreno. Es apasionante el momento que estamos viviendo.

Por otro lado, en la gamificación multimedia hemos integrado todo nuestro conocimiento en el desarrollo de equipos de venta y atención al cliente, con los medios más avanzados para generar contenidos interactivos, atractivos, a medida... que enganchan y facilitan el impacto de la formación.



“Durante meses eCUSTOMER nos acompañó en un proyecto de optimización operativa, trabajando en muy diferentes ámbitos: procesos, tecnología, desarrollo del equipo, selección... Un excelente trabajo que nos permitió dar un salto cualitativo en el negocio”.

MELISA NAVARRO DORADO
Responsable de estrategia contact center IAHORRO



“eCUSTOMER ha demostrado una gran capacidad a la hora de elaborar materiales formativos multimedia. Nos ha facilitado poder llegar a un gran colectivo a los que les ha resultado atractivo, claro y muy novedoso. A nosotros nos ha asegurado la posibilidad de implementar cambios con agilidad y garantías”.

MERCEDES OTHON TADEO
Customer Service Manager SEUR

GAMIFICACIÓN MULTIMEDIA

“Todo nuestro conocimiento en venta y atención al cliente, con los medios técnicos más avanzados, para generar contenidos interactivos, a medida... que enganchan”