

aunqa

Caso de éxito AT&T | Dominion

Cómo automatizar más del 80% de la captación y cualificación de Leads

DOMINION

Dominion, fundada en 1999 en España, es una **empresa global de servicios multitecnicos y de soluciones de ingeniería especializada** que factura más de 1.000 millones de euros, y emplea a más de 8.000 personas, cotiza en la Bolsa española y tiene operaciones en más de 40 países en los cinco continentes.

Dominion combina conocimiento, tecnología e innovación para ayudar a sus clientes a hacer sus procesos productivos más eficientes. Es el caso del proyecto llevado a cabo con **AT&T**, que tenía como objetivo externalizar y optimizar la captación del Call Center de la **operadora de telecomunicaciones en México**.

PROBLEMAS Y RETOS

En noviembre de 2019, una de las principales **AT&T** comunicó a Dominion que quería **reforzar su área de ventas provenientes de captación de clientes** de portabilidad, es decir, que provengan de otros operadores.

Para ello, la operadora contrató a **Dominion** para que realizara las labores de captación de leads por medios online, así como su gestión y conversión, mediante un **Call center** telefónico 'ad-hoc' de 30 agentes, gestionado íntegramente por Dominion.

En este marco, Dominion, partner de Aunqa a nivel global, nos planteó el reto de transformar su actual metodología de trabajo, mediante la implementación de asistentes virtuales conversacionales, con los siguientes objetivos:

- Implementar **nuevos canales de captación**.
- Incrementar el número de leads mediante un **servicio 24x7**.
- **Mejorar las ratios de conversión** de leads.
- Mejorar la experiencia de usuario.
- Optimizar recursos, tiempos y costes del Call Center.

SOLUCIÓN

Una vez analizada la situación y necesidades de Dominion y la operadora de telecomunicaciones, desarrollamos una propuesta de transformación de los canales de captación, basada en potenciar la utilización de **servicios asíncronos basados mensajería instantánea** y su capacidad de **automatización**, frente a la utilización de los servicios síncronos como el teléfono, gestionado por personas.

La solución se materializaba a través de un **Asistente Virtual Omnicanal, activo a través del Chat Web y WhatsApp**, y que utiliza **Inteligencia Artificial Conversacional**, para **aumentar la captación de clientes** y optimizar los recursos y procesos.

CARACTERÍSTICAS DE LA SOLUCIÓN

Canales conversacionales de mensajería instantánea y omnicanalidad: utilización de la mensajería instantánea y los servicios de chat en línea para la prestación del servicio.

- **Canales asíncronos:** Potenciando estos canales que no requieren respuesta inmediata.
- Canales de uso masivo: WhatsApp y Chat Web.
- Accesibilidad, cercanía, confiabilidad y 'engagement': acortando las barreras de entrada y favoreciendo adicionalmente la **renovación generacional de la cartera de clientes**.

Inteligencia Artificial Conversacional para mejorar la experiencia de usuario, automatizar contestaciones y hacer más eficientes los procesos.

- Automatización y eficiencia
- Servicio ininterrumpido 24x7
- Número ilimitado de usuarios simultáneos
- Mayor eficiencia y ahorro de costes en personal de soporte
- Mejora experiencia del cliente con self-service 3.

Solución Híbrida: Asistente Virtual + Personal del Call Center

- El asistente virtual realiza el primer contacto con el Lead, informa automáticamente sobre los servicios a contratar y soluciona las dudas.
- También realiza un filtrado de leads, mediante la cualificación automática en función de sus intereses y la validación de la actual operadora de telecomunicaciones.
- Una vez realizada la cualificación, se transfiere a los agentes del Call Center para que mediante Chat en línea finalicen la contratación del servicio.

Gracias a nuestra tecnología y metodología, la **implementación se llevó a cabo en tan solo 3 semanas**, mediante el aprovisionamiento de los distintos elementos de la solución.

- Asistente Virtual integrado en la web de la operadora.
- Herramienta multi-agente de gestión de chats en línea.
- Acceso online a todas las métricas del servicio.



RESULTADOS

Incremento de leads y de su tasa de conversión

Mediante la solución actual, se consigue **realizar el filtrado y cualificación automática de todos los leads**, tarea que anteriormente debían realizar los propios agentes del Call center, consiguiendo de este modo los siguientes resultados:

- Más de **400.000 leads/usuarios** gestionados en 1 año.
- Optimización del **82%** de las conversaciones.
- Del 100% de los leads/conversaciones gestionadas por el Asistente Virtual, **solo el 18% de los leads son cualificados para venta**, y consecuentemente derivados al call center.

82%

Cualificación automática de leads

Disminución de costes operativos del Call Center en un 50%

La solución implantada permite reducir en gran medida la carga de trabajo de los agentes del call center, pues solo les llegan los leads cualificados y susceptibles de contratación

El asistente virtual es el que **automáticamente cualifica los leads y deriva al Call Center** y a otros canales de atención a los usuarios que, por ejemplo, ya son clientes del operador y requieren soporte o atención al cliente.

Mediante el ahorro que supone no gestionar el 82% de las conversaciones, se ha conseguido **reducir los recursos del Call Center en un 50%**, manteniendo el mismo número de ventas.

50%

Optimización de recursos del call center

Optimización de recursos del call center 24x7

Adicionalmente se obtiene un servicio **ininterrumpido 24x7**, donde fuera de horario comercial, cuando el Call Center no se encuentra operativo, se **capturan los datos** de los leads cualificados y se **integran en el sistema de CRM**.

24x7

Servicio Ininterrumpido

Automatiza interacciones o consultas mediante Inteligencia Artificial y Asistentes Virtuales

AGENDAR DEMOSTRACIÓN