



# El ROI de un Buen Servicio al Cliente

Un Mal Servicio al Cliente ocurre cuando se presenta uno o más de los siguientes puntos:

1

El agente es incapaz de solucionar el inconveniente

2

El largo tiempo de espera o de demora en la respuesta

3

Una mala respuesta, solución o producto

Esto conlleva a consecuencias negativas como:



- Perder ingresos
- Desconfianza
- Migración a la competencia
- Baja Productividad
- Frustración
- Evaluaciones Negativas



Está claro que estos aspectos son indeseables para cualquier compañía, pero ¿cuál es el verdadero ROI de invertir en la mejora de los servicios de atención?



Consolidación  
Sistemas eficientes

Estandarización  
Procesos uniformes

Centralización  
Recursos disponibles

Cuando existen estos tres componentes, podemos decir que las compañías están entregando un buen servicio de atención al cliente.

¡Trabajando de manera más inteligente, no más dura!

Son muchos los beneficios que se pueden obtener simplemente con entregar un buen servicio de atención:

## Adaptabilidad

Evita que los peaks estacionales impacten en la calidad del servicio, siendo capaces de asignar nuevos recursos o quitarlos según las necesidades del momento.

Existen casos donde proveedores de servicios de contact center son capaces de reclutar y capacitar a 200 ejecutivos

¡en sólo  
**2**  
meses!

## Ahorro de costos

Optimiza procesos y herramientas para lograr reducir los tiempos de atención, lo que se traduce en ahorro de costos y cumplimiento de los KPI.

Una compañía multinacional de tecnología hidráulica redujo sus costos de atención en primera línea en

más de un **30%**

en menos de 12 meses, por medio de la centralización y estandarización de procesos en un contact center.

## Madurez de los procesos

Haz uso de los mejores sistemas, procesos y recursos para prevenir que las tecnologías o metodologías de trabajo dañen el servicio de atención.

Gestión de llamadas más eficientes que redujeron el TMO en un **30%**, para una empresa líder en telecomunicaciones

**95,5%** de Satisfacción de los Consumidores (15,5% por sobre la meta), para una empresa de servicios inmobiliarios

Detección y eliminación de intentos de fraude.

**Tasa de Éxito >92%**; meta mensual superada considerablemente para una corporación multinacional de servicios bancarios y servicios financieros

## Optimización del tiempo de atención

Con foco en sortear posibles obstáculos

Identificando los puntos donde se producían demoras y los motivos de las mismas, una compañía de Retail logró responder el

**94%** de las llamadas

en menos de **19** segundos

## Incremento de la productividad

Herramientas, recursos y procesos inefectivos generan más improductividad en los agentes de lo que usted se imagina. Cuando existen equipos bien equipados y capacitados, la productividad se incrementa.

Un centro comercial especializado, líder en su industria, redujo la cantidad de llamadas en un **40%** en 6 meses

Una de las corporaciones hoteleras más grandes del mundo redujo la Tasas de Abandonos de un **17,6% a un 7,96%**, y redujo el Tiempo Promedio de Atención en un 28%

## Aumento de nuevas oportunidades de negocio

Si ya está generando ingresos, puede comenzar a tener nuevas oportunidades de negocios sólo con entregar un buen servicio de atención.

Sólo cambiando el foco, una compañía de servicios financieros alcanzó el

**110% de sus objetivos en 90 días.**

El resultado, \$204M de dólares en ingresos



¿Haciendo todo el trabajo solo? ¡No tiene que hacer todo solo! Para algunas compañías la decisión más conveniente es asociarse con organizaciones como CGS. CGS ha ayudado a las empresas que hemos colocado en los ejemplos, y seguramente pueda ayudarlo a usted también.

Conozca más detalles de cómo CGS puede ayudarlo en [www.cgsinc.com](http://www.cgsinc.com)