

PerúService

SUMMIT 2015

Conectamos oportunidades



Redes sociales e Innovación: Contact Center y BPO

1. El Sector
2. La Empresa: Allus Global BPO Center
3. El Contexto Social Media y los volúmenes de Negocio
4. La Gestión de innovación y los resultados
5. Beneficios para los clientes

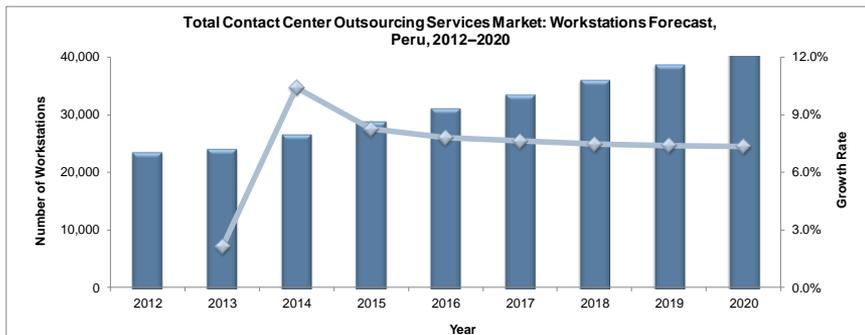
Allus
Global BPO Center

EPiRON
MULTICANAL

PerúService
SUMMIT 2015



La industria de BPO- Centros de Contacto formalmente emplea a 45, 000 Peruanos y mensualmente se genera mas de 4,500 nuevas contrataciones, de las cuales el 50% son primeros empleos que incluyen a estudiantes, adultos mayores y personas con habilidades especiales. (Fuente: APECCO)



Note: All figures are rounded. The base year is 2013. Source: Frost & Sullivan

El Sector



Ofrece servicios tercerizados por para recibir y transmitir información a través de servicios de voz y «no voz», que utilizan multicanales como el chat , internet y las redes sociales.

El Sector BPO y Contact Center crece a una tasa interanual promedio superior al 7%, básicamente con servicios tradicionales de voz. Cerca de la mitad de los ingresos que genera proviene de la exportación de servicios (Frost&Sullivan)

Allus
Global BPO Center

PerúService
SUMMIT 2015



Allus Global BPO Center

Compañía World Class líder en América Latina en soluciones de contact center y BPO, integrada a Grupo Contax

- Red global con presencia operativa y comercial en Brasil , Argentina, Colombia, Perú, España y EE.UU
- +17 años de experiencia en servicios de Atención al Cliente, Televenda, Collection , desarrollos de IVR y BPO
- Modelo de gestión único aplicado en toda las plataformas
- Tecnología e infraestructura de calidad mundial garantía de eficiencia operativa y seguridad de datos
- Flexibilidad y respuesta rápida a un entorno empresarial cambiante
- Certificaciones internacionales de calidad
- Presencia en Perú desde 2010. Más de 4500 colaboradores, tres sites operativos (2 en Lima y uno en Chiclayo) . Más del 60% de sus ingresos corresponden a exportación de servicios



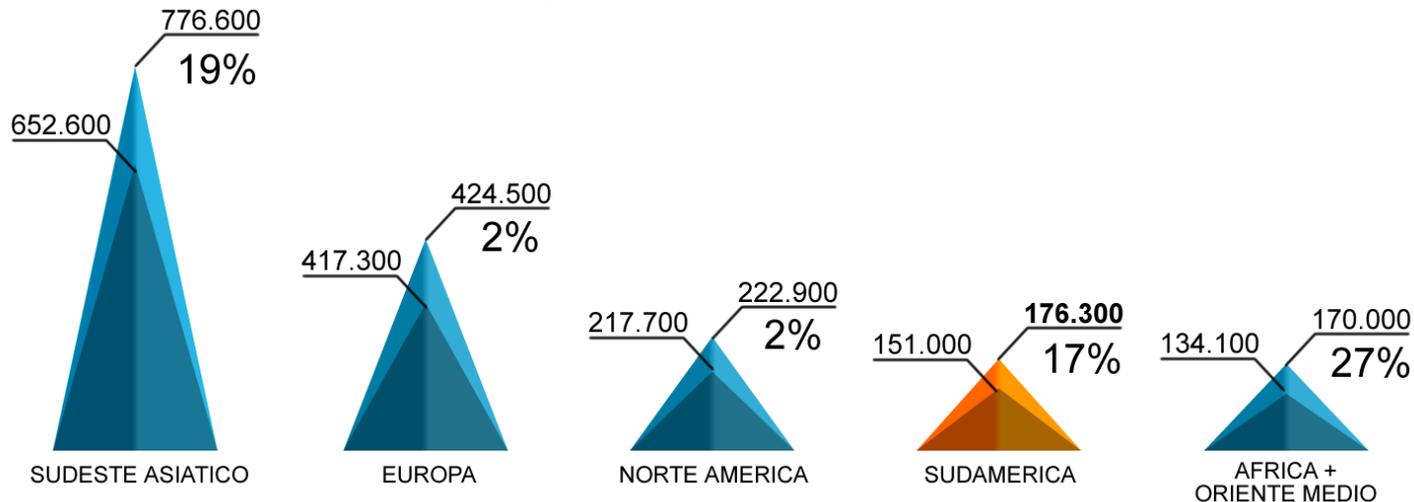
Allus
Global BPO Center

PerúService
SUMMIT 2015

Redes sociales y su relevancia

América Latina tiene 176,3MM de Usuarios a Junio de 2014, lo que implica un crecimiento de 17% en el ultimo año.

Latinoamérica es una de las regiones con mayor crecimiento Online a nivel mundial.



Fuente: Aberdeen Group

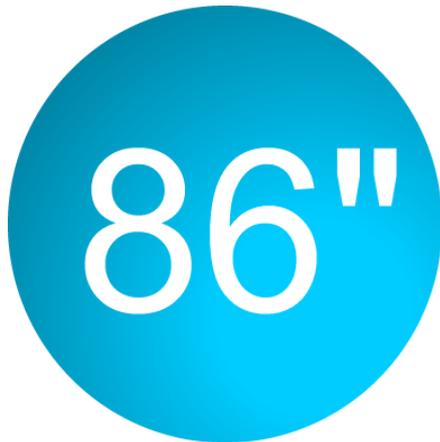
■ JUNIO 2013 ■ JUNIO 2014
Total de Visitantes Unicos en RS (MM)
Crecimiento (%)

Allus
Global BPO Center

PerúService
SUMMIT 2015

Redes sociales y su relevancia

Social Media es la categoría donde los internautas latinoamericanos pasan mas tiempo.



SOCIAL MEDIA



WEB CORPORATIVAS



SERVICIOS



PORTALES ENTRETENIMIENTO



Promedio de Minutos Diarios

Fuente: Comscore Media Metrix . Diciembre 2014

Mientras tanto, en Perú..



56%

del Perú urbano está ONLINE

63%

en Lima Metropolitana



85%

de los usuarios online usan Facebook en el Perú. **Somos el cuarto país a nivel mundial en penetración de Facebook versus penetración del Internet.**



45%

de los internautas peruanos acceden a internet desde su hogar.

38%

aún se conectan desde cabinas



85%

de los hogares peruanos tienen al menos un celular.

30%

de éstos poseen un SmartPhone

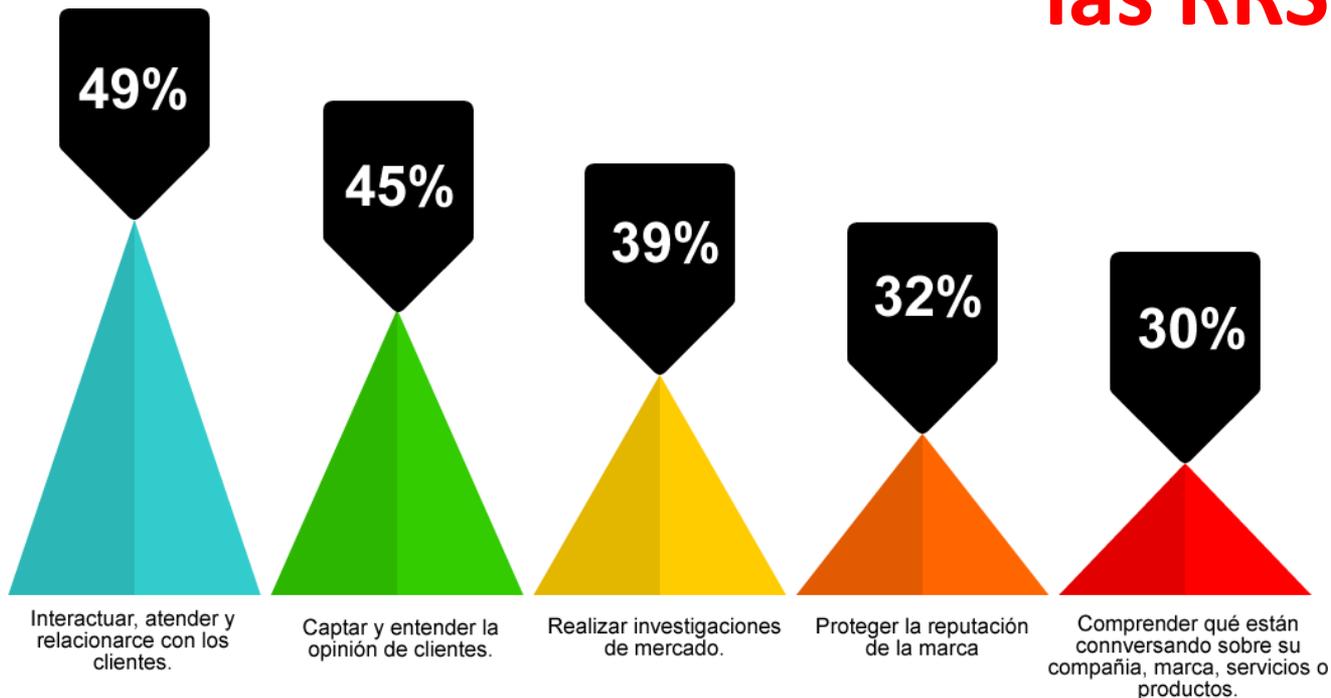
01 FEB 2014

Fuente: GFK 2014

Allus
Global BPO Center

PerúService
SUMMIT 2015

Por su parte, las empresas utilizan las RRSS :



Fuente: Aberdeen Group.

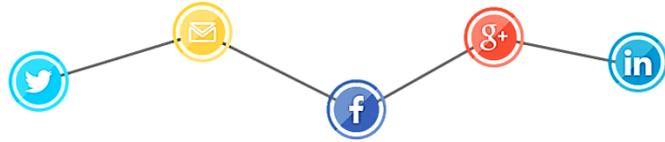


Los motivos

¿Por qué las empresas deben prestarle atención a estos asuntos?

1. Inevitablemente, en las RRSS se habla de nuestras marcas
2. Las marcas necesitan responder con la inmediatez propia del canal
3. Si no lo hacen bien, se les va a complicar la vida. Mucho...
4. Los medios sociales les permiten conversar, diseminar, colaborar y crear «Valor mutuo con el cliente»





Allus Multicanalidad

1. Servicio de integración de canales que innova la gestión de los Clientes 3.0 a través de múltiples canales y redes sociales.
2. Esto permite a Empresas y Marcas ser parte de las conversaciones que dentro de ellas se producen y lo que es aun mas importante, permiten “controlarlas” e interactuar con sus Clientes y Prospectos en beneficio de la Marca.
3. Cambia el paradigma tradicional de relación con los clientes. Pasa de una Relación 1 a 1 a una relación 1 en millones.

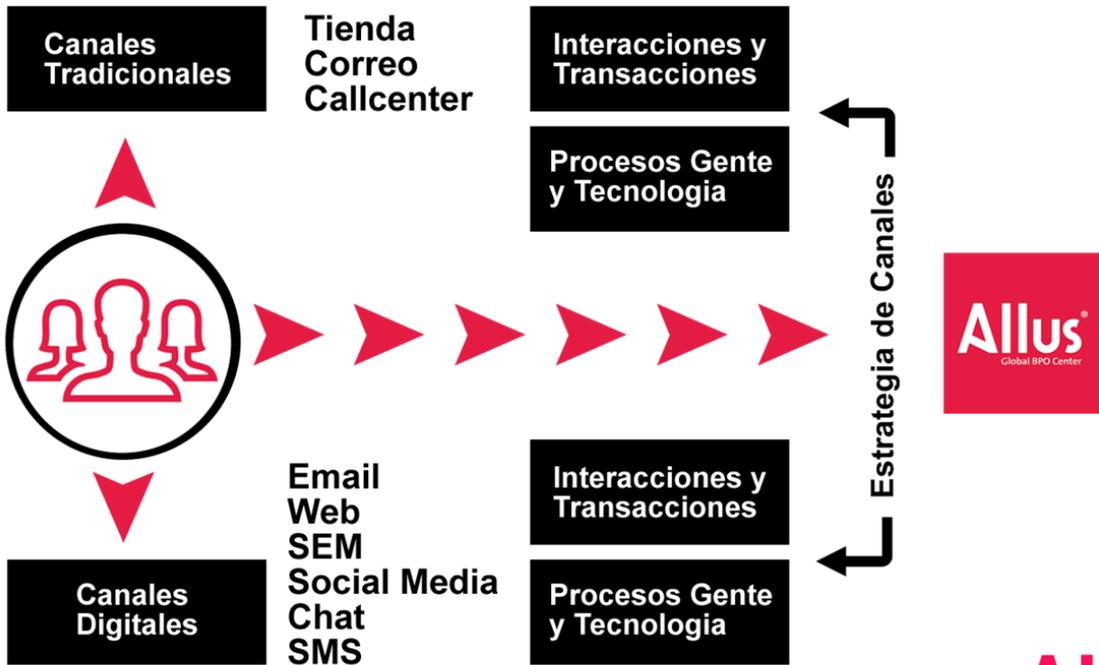


Allus
Global BPO Center

PerúService
SUMMIT 2015

Integrando canales de contacto

Los tradicionales y los digitales



Allus
Global BPO Center

PerúService
SUMMIT 2015



¿Qué ofrecemos?

SOMOS EL VINCULO ENTRE LA MARCA Y EL CLIENTE

NUESTRA FUNCION ES GARANTIZAR
QUE EL MENSAJE LLEGUE Y SE GESTIONE
EFICAZ Y RAPIDAMENTE



Allus
Global BPO Center

PerúService
SUMMIT 2015

¿Cómo lo hacemos?

Una Gestión Integral



Allus
Global BPO Center

PerúService
SUMMIT 2015





EPiRON

MULTICANAL

Multicanal y Social Media

1. Es el primer software multicanal que integra canales online en un mismo CRM totalmente diseñado para gestionar alto volumen de usuarios on y off line y múltiples canales a la vez generando reportes inteligentes (retroalimentación y feedback inmediatos) en cada caso.
2. EpiRon permite gestionar minuto a minuto las conversaciones de los clientes a través de Múltiples Canales (E-Mail, Chat, SMS) y Redes Sociales (Twitter, Facebook, Google+, entre otras).
3. Toda la Experiencia de 15 Años en relacionamiento con clientes de Allus a la hora de medir la gestión del Agente y del Cliente final es ahora aplicada a EpiRon convirtiéndolo en una Herramienta única del mercado con esta posibilidad.

https://www.youtube.com/watch?v=bJ0-BrcT_CY

La herramienta



Allus
Global BPO Center

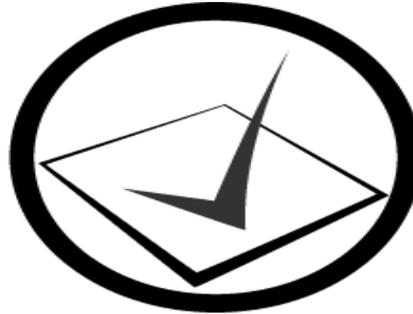
PerúService
SUMMIT 2015

Fortalezas y beneficios

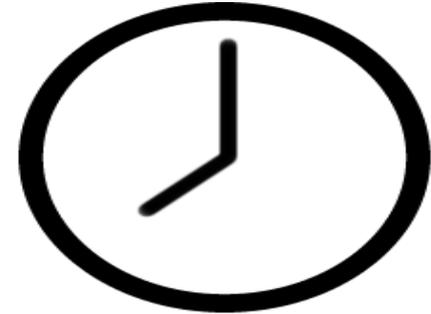
USABILIDAD



EFFECTIVIDAD
INCORPORANDO AL USUARIO



EFICIENCIA
ANALIZANDO Y CUANTIFICANDO



SATISFACCIÓN
EXPERIENCIA OPTIMA



Allus
Global BPO Center

PerúService
SUMMIT 2015

Fortalezas y beneficios



Reporting en tiempo real e histórico de casos asignados por Agente, por Equipo, por Canal y por Red Social.



Visibilidad de la conversación histórica con el cliente.



Visualización de datos del Cliente (CRM) y Observaciones dejadas por el Agente que gestiono al Cliente.



El sistema mas estable, no sufre contingencias (caídas) a excepción de las propias de la API de las Redes Sociales.



Epiron es una herramienta amigable y completa en su manejo.



Soporte 7x24 del Área de sistemas y desarrollo ante cualquier duda u oportunidad de mejora en la misma.

Certificaciones

Primera Compañía en Latinoamérica

Allus es la primera compañía en Latinoamérica en certificar GMD COPC para sus operaciones Social Media.

Así Allus alcanza exitosamente los requisitos que establece la Norma: Objetivos y Métricas, nivel de diferenciación en el desempeño operativo y una tendencia de mejora sostenida.

A finales de 2014 recertificamos la norma manteniendo de esta manera los estándares obtenidos.



Nuestra experiencia

Exportación del servicio

Caso: Cliente Offshore

- Inicio de Operación : 02 de Febrero de 2015
 - Días transcurridos: 148
 - Representantes: 35
 - Interacciones : 35084 promedio mensual
 - Cantidad de clientes : 17500 promedio mensual
 - Servicios: Facebook, Twitter, E-mail, Foros
- Técnicos
- Satisfacción:
 - Facebook: 87,5%
 - Twitter: 86,84%

Caso: Cliente Offshore. Ámbito Regional

- Inicio de Operación : 20 de Enero de 2015
 - Días transcurridos: 168
 - Representantes: 20
 - Interacciones: 36720 promedio mensual
 - Cantidad de clientes : + 6 millones
 - Servicios: Facebook, Twitter,
- Satisfacción Global > 90%

Nuestra experiencia

Mercado local.

Caso: Cliente Peruano

- Inicio de Operación : 05 de Octubre de 2014
- Días transcurridos :270
- Representantes : 35
- Cantidad de interacciones : 39 508 promedio mensual
- Cantidad de clientes : 5372 promedio mensual
- Servicios: Facebook, Twitter y Chat
- Satisfacción Global del Servicio 96%

<https://www.youtube.com/watch?v=7jfG2aP5>

SAU



Allus
Global BPO Center

PerúService
SUMMIT 2015



EPiRon
MULTICANAL

¡Muchas Gracias!

Francisco Grillo Arciniega
CEO Allus Perú
francisco.grillo@allus.com.pe