

Aumento de la retención y la adquisición de clientes en Bouygues Telecom



“Hemos establecido una excelente alianza con XGS. Se trata de una relación basada en un grado de confianza superior al que hemos logrado con otros socios.”

Sr. Lardet
Gerente de CRM
Bouygues Telecom

Antecedentes

Bouygues Telecom es la tercera operadora de telefonía móvil más importante de Francia, con más de 8,7 millones de abonados. Cuenta con más de 4.000 puntos de venta y dispone de seis centros de atención al cliente. La empresa se fundó en 1994 y forma parte del grupo Bouygues, que opera en los sectores de la construcción y los medios de comunicación, además de las telecomunicaciones.

El reto

Bouygues Telecom lanzó su servicio de telefonía móvil en Francia antes de que el mercado alcanzara su madurez. Cuando los proveedores de servicios todavía se dedicaban a la captación de nuevos clientes, el manejo de la correspondencia de los clientes existentes era una prioridad secundaria. Por ello, Bouygues Telecom diseñó su servicio de atención al cliente.

Cuando el mercado comenzó a saturarse, se pasó a ofrecer un servicio de atención al cliente que evitara la fuga de los clientes existentes hacia la competencia. Los proveedores de servicios querían mantener su cuota de mercado y reconocieron que el coste que suponía la captación de un nuevo cliente superaba el de retención de uno existente.

En 2001 Bouygues Telecom decidió convertir la retención de clientes en una de sus prioridades, pero se encontró con que el

tiempo medio de respuesta a las cartas que enviaban los clientes era de dos semanas. Por consiguiente, la empresa decidió subcontratar el procesamiento de la correspondencia en papel de los clientes a un proveedor de servicios que pudiera mejorar la capacidad de respuesta.

La solución

Xerox Global Services, que llevaba cinco años imprimiendo las facturas de Bouygues Telecom, era una de las cinco empresas que pujaron por el contrato de manipulación de correspondencia. En su decisión de elegir a Xerox Global Services, Bouygues Telecom destacó particularmente el compromiso de Xerox por la mejora continua del servicio a un precio competitivo.

Xerox Global Services proporcionó un centro de procesamiento central, situado a 40 km de Lyon, en la parte centro-oriental de Francia. En este centro se reciben, abren y clasifican todas las cartas enviadas a Bouygues Telecom desde toda Francia por fax o correo ordinario. Los documentos escaneados son cargados en el sistema de gestión de relaciones con los clientes (CRM) de Bouygues Telecom, donde quedan a disposición de sus agentes de atención al cliente, igual que cualquier otro documento.

El acuerdo de nivel de servicio estipula que toda la correspondencia debe estar cargada en el sistema CRM al comienzo del día siguiente. De ese modo, los agentes

de Bouygues Telecom pueden llamar a los clientes de forma inmediata para atender sus reclamaciones.

Desde que el contrato entró en vigor en 2001, ha funcionado con tal efectividad que Xerox Global Services gradualmente, ha ido asumiendo más tareas relacionadas con la correspondencia de los clientes. Una vez escaneadas las cartas, un software de reconocimiento de caracteres y escritura manuscrita se encarga de identificar palabras clave para su indexado. Una herramienta informática de categorización utiliza las palabras clave para clasificar las cartas en cada una de las más de 300 categorías existentes.

La categorización permite manipular las cartas de forma apropiada dentro del sistema CRM. Por ejemplo, se da prioridad a aquellas cartas que contengan la palabra "cancelar" para que los agentes las puedan tramitar urgentemente y así retener al cliente. La herramienta de categorización fue desarrollada en el Centro de Investigación de Xerox en Grenoble (Francia) y su primer usuario comercial fue Bouygues Telecom.

Bouygues Telecom ha subcontratado con Xerox Global Services, también, una parte significativa de sus tareas de procesamiento de contenidos, para aprovechar sus procesos más eficientes y económicos. Por ejemplo, si una carta sólo contiene un cambio de dirección o de datos bancarios, Xerox Global Services actualiza el registro del cliente en el sistema CRM, de forma que los agentes de Bouygues Telecom puedan centrarse en cuestiones que requieran de mayor atención o en el contacto directo con el cliente.

En 2005 Bouygues Telecom amplió el acuerdo de externalización para integrar el proceso de adquisición. Actualmente el personal de Xerox Global Services se encarga de las tareas administrativas asociadas al procesamiento de solicitudes de nuevos clientes. Reciben solicitudes de comercios y distribuidores, comprueban si los contratos se han cumplimentado correctamente,

verifican la documentación complementaria (por ejemplo, si se incluye la fotocopia del carnet de identidad) y cotejan el nombre del solicitante con las listas de morosos.

A continuación cargan la solicitud en el sistema CRM. Si el solicitante supera todas las comprobaciones, Xerox Global Services crea la cuenta y paga la comisión del distribuidor, sin intervención alguna por parte de Bouygues Telecom. Rechazan las solicitudes fallidas y trasladan a Bouygues Telecom los casos dudosos. *zweifelhafte Fälle werden an Bouygues Telecom verwiesen.*

Los resultados

En 2008 Xerox Global Services procesaba para Bouygues Telecom 1,2 millones de cartas y 2,1 millones de páginas de solicitudes de clientes al año.

Los clientes que contactan con Bouygues Telecom por escrito, experimentan un servicio mejorado y mucho más rápido. Al mismo tiempo, la propia empresa está generando ahorro y es capaz de distribuir el trabajo con mayor rapidez gracias a la sustitución de su proceso basado en papel por uno electrónico. Cuando Xerox Global Services puso en línea la herramienta de categorización, la calidad de la clasificación se mejoró destinando menos mano de obra que con la clasificación manual; Xerox Global Services revirtió este ahorro en Bouygues Telecom.

El proceso de aceptación de nuevos clientes gestionado por Xerox Global Services ha mejorado enormemente los controles antifraude de Bouygues Telecom y ha reducido significativamente las pérdidas debidas al impago de facturas. El proceso de solicitud, más rápido y prácticamente libre de errores, ofrece a Bouygues Telecom ahorros anuales del 20-30% en comparación con los costes de procesamiento de solicitudes previos a la firma del contrato con Xerox.

Captura de pantalla del caso práctico

El reto

- Cuando el mercado de la telefonía móvil empezó a saturarse, Bouygues Telecom tuvo que centrar sus esfuerzos en la retención de clientes
- Los sistemas actuales no eran capaces de proporcionar la capacidad de respuesta que necesitaba el negocio

La solución

- Centro de procesamiento central en Lyon para abrir, clasificar, escanear e indexar toda la correspondencia que los clientes envían a Bouygues Telecom por fax o correo ordinario
- Categorización de la correspondencia dentro de las 300 categorías y carga en el sistema CRM al comienzo del día siguiente
- Gran variedad de áreas de procesamiento de contenido, incluido el cambio de dirección y de datos bancarios, a cargo de Xerox
- Xerox gestiona ahora también todas las tareas administrativas relacionadas con el proceso de adquisición de clientes y apertura de cuentas

Los resultados

- Procesamiento anual de 1,2 millones de cartas y 2,1 millones de páginas de solicitudes de clientes
- Los clientes de Bouygues Telecom actualmente disfrutan de un servicio de atención más rápido y efectivo
- Ahorro de costes, incluida una reducción del 20-30% en el coste total del procesamiento de formularios de solicitud
- La mejora en el proceso de control antifraude ha reducido significativamente las pérdidas por impago de facturas

About Xerox Global Services. Xerox Global Services is a world leader in document outsourcing services with industry expertise that helps you reduce costs, achieve operational excellence and grow revenue. Our unique combination of experience, technology and delivery capabilities enable integration, transformation and continuous innovation of your office environment, centralised print production, and communication and business processes. We deliver excellence in every corner of the world – locally, nationally, globally.

Para más información sobre cómo podemos ayudarle, visite www.xerox.com

