

BPO CONTACT CENTER + IA en AAPP para tratamiento de aguas

Objetivos del proyecto

Mejorar la eficiencia operativa de la empresa a través de la integración y centralización de sus sistemas de comunicación.



RETOS

- **Infraestructura fragmentada:** La empresa se enfrentaba a un panorama fragmentado de sistemas de comunicación, donde la falta de integración generaba redundancias, ineficiencias y dificultaba la gestión centralizada.
- **Falta de escalabilidad:** La infraestructura existente no estaba preparada para el rápido crecimiento de la empresa, lo que restringía su capacidad para atender a un mayor número de clientes y expandir su alcance.
- **Costes excesivos:** La fragmentación de la infraestructura y la falta de escalabilidad generaban costes elevados en mantenimiento, licencias y soporte técnico.
- **Supervisión deficiente:** La dispersión de los canales de comunicación hacía difícil la supervisión y el control efectivo de las interacciones con los clientes. Esta falta de visibilidad impedía identificar áreas de mejora y optimizar el rendimiento del equipo.
- **Productividad afectada:** La falta de integración de las comunicaciones con herramientas de negocio impactaban negativamente en la productividad del equipo y en el conocimiento completo de la información gestionada en cada comunicación, lo que en última instancia afectaba el rendimiento general de la empresa.

BPO CONTACT CENTER + IA en AAPP para tratamiento de aguas

LA SOLUCIÓN

Con su solución tecnológica, Cibernos buscaba ofrecer una gestión simplificada y eficiente del Contact Center, adaptándose a las necesidades específicas del Cliente.

Con un enfoque integral 360°, ayudó a la empresa a unificar tecnologías (fijo, móvil y puesto de agente) y a automatizar procesos, integrándose con herramientas de negocio, haciendo así más eficiente el servicio.

TECNOLOGÍA DE VANGUARDIA PARA CUBRIR LA NUEVA DEMANDA DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

La solución comprende las siguientes características:

- **Ominicanalidad Whatsapp:** Ampliación de canales, hacer eficientes los tiempos de espera y generar mejor experiencia de cliente.
- **Análisis conversacional:** Conocer, anticipar y analizar el comportamiento del Call Center.
- **Plataforma Contact Center en la Nube:** Agentes distribuidos bajo un entorno seguro, escalable y personalizable.
- **Servicios de integración:** Toda interacción de cualquier canal de comunicación alimenta al CRM en procesos automáticos.



BPO CONTACT CENTER + IA en AAPP para tratamiento de aguas

RESULTADOS DE LA COLABORACIÓN

La colaboración entre Cibernos y la empresa produjo resultados significativos:

- **Optimización de costes:** Reducción drástica de los gastos en telecomunicaciones gracias a la centralización multipuesto con comunicaciones unificadas y escalabilidad de la solución
- **Mejoras funcionales:** Aumento de la productividad y eficiencia del equipo gracias a la plataforma Smart Core Water integrada con comunicaciones omnicanal para la gestión integral de los contratos de suministro de agua.
- **Control completo de canales (Whatsapp, SMS, email, Voz y RRSS):** Gestión simplificada y centralizada de todos los canales de comunicación, mejorando la supervisión y el control, anticipándonos así a la demanda.
- **Mayor flexibilidad:** Acceso a las comunicaciones desde cualquier lugar y dispositivo, facilitando el trabajo remoto y la colaboración.

SOLUCIÓN PARA UTILITIES

Este caso de éxito demuestra el potencial transformador de una solución integral de comunicaciones unificadas con tecnología de servicio específica para distribuidoras de suministros.

La tecnología de Cibernos no solo resolvió los problemas de integración y gestión de la empresa, sino que también mejoró su eficiencia operativa, optimizó los costes y elevó la experiencia del cliente a nuevos niveles. A partir de ahora más de 8.000 municipios pueden disponer de nuestra tecnología Smart Core Water, con comunicaciones integradas, para un control completo de la gestión de los contratos, lecturas, facturación y gestión de cobros e impagos.

SOBRE CIBERNOS

Cibernos es una empresa líder en el sector de soluciones tecnológicas, y entre su amplio catálogo de servicios cuenta con más de 50 años de trayectoria tecnológica con servicios propios de BPO - Call Center.

Con centros de atención en España y LATAM, los servicios BPO transversales de Cibernos no sólo proporcionan soporte técnico, sino una amplia gama de servicios para mejorar la experiencia de usuario y la eficiencia operativa del Call Center aportando base de conocimiento al negocio.