

## Información general:

---



Virgin Mobile Chile

16 / Junio / 2015

## Cliente

---

Nombre y Apellido  
persona contacto:

Vivente Viñuela, Head of Planning Analyst



“ Gracias a la gestión y operación de Unísono hemos logrado homogeneizar los indicadores de eficiencia y calidad de nuestro contact center externo con el interno, logrando que en la atención no se perciba esta diferencia. Además, encontramos en Unísono un partner que nos ha apoyado con su experiencia en la aplicación de mejores prácticas y han sido un constante soporte ante incidencias que hemos presentado en nuestra plataforma interna. Destaca en ellos la buena disposición y adaptación al cliente ”

## Descripción del caso:

---

¿Qué servicios se utilizaron?

Contact Center:

- Atención al cliente vía telefónica
- Centro de Soporte Técnico
- Gestión de incidencias
- Puestos de apoyo ante incidencias en plataforma interna (Cerro el Plomo)

¿Cuál fue el reto inicial?  
¿Qué fue lo que inicialmente solicitó a UNISONO?

El reto inicial consistía en que la transición del contact center externo antecesor de Unísono a Unísono no afectara en términos cualitativos y cuantitativos a la atención de clientes. La propuesta consistía en lograr uniformidad entre los indicadores de desempeño y tono de voz de la plataforma de UNISONO con la plataforma de atención interna en un plazo de 3 meses. El lema era “El cliente no debe distinguir quien lo atiende” (Unísono o Cerro el Plomo).

# Unísono

---

¿Qué fue lo que UNÍSONO hizo en este proyecto?  
¿Cómo se desarrolló?  
¿Se añadieron otros servicios?

En primer lugar se estandarizó el perfil de agentes que se busca en Virgin Mobile Chile para atención de clientes.

En este sentido Unísono tuvo la disposición para que nuestros propios encargados de selección fueran a apoyar en sus procesos de selección lo que aportó a alinear los criterios.

De la misma forma se alinearon criterios en pautas de evaluación de calidad con nuestros propios encargados. En este sentido Unísono muestra flexibilidad para adaptar su pauta interna a nuestra evaluación de calidad lo que aporta a direccionar los objetivos de la plataforma como un todo y no de manera desagregada.

Finalmente, lo que aportó de sobremanera a que la transición se diera de manera rápida, exitosa y discreta para nuestros clientes fue que existió la disposición de Unísono para aceptar trasladar agentes ejemplares de nuestra plataforma interna que cumplieran con habilidades de supervisión a cargos de supervisión en Unísono. Esto permitió comenzar operaciones en Unísono con personas de nuestra confianza, con la experiencia necesaria para abordar temas complejos y con la capacidad de generar un sentido de equipo entre plataformas, aportando a la comunicación expedita y oportuna.

¿Cuáles fueron los resultados?  
(datos cualitativos y cuantitativos)

Ya al primer mes de operación, y antes de lo previsto, comenzamos a ver que los agentes en Unísono se acercaban a los indicadores de productividad (TMO, Ocupación, etc.) manejados en nuestra plataforma interna, pero faltaban aspectos de calidad y rotación de personal a abordar.

- Alza sostenida en la productividad promedio de la plataforma, alcanzando su mejor resultado en el mes de julio: 10,7 llamadas gestionadas por hora. Para el segundo mes ya se mostraban claras mejoras en aspectos de rotación de personal logrando la dotación requerida por nuestra área de planificación. Esto incidió en que mejoraran indicadores de calidad (FCR y evaluación de calidad) llegando incluso algunos agentes a la meta antes de los 3 meses previstos.

- Alza sostenida del FCR desde el mes de inicio alcanzando un máximo de 79,4%
- Mejora de la satisfacción alcanzando un promedio 8,8 sobre 10 de NPS  
En definitiva, lo que fue planeado para 3 meses se logró en prácticamente 2 meses de operación.