

# Optimización de procesos y herramientas de venta en contact center

Resultados de alto impacto.

## INFORMACIÓN DEL CLIENTE

**INDUSTRIA**  
Transporte y turismo

**CLIENTE**  
Aerolínea líder.

**SERVICIOS**  
Optimización comercial y de procesos

## SITUACIÓN Y DIAGNÓSTICO

- La compañía tenía tasas de abandono sistemáticamente altas (30%) y un muy bajo ratio de conversión a ventas (8%).
- Los agentes del contact center se encontraban desmotivados respecto del equipo de liderazgo. La rotación de agentes alcanzaba el 35%.
- El nivel de satisfacción del cliente era muy bajo.

## SOLUCIÓN RECOMENDADA

Se trabajó sobre cuatro pilares: estructura, procesos y productividad, control y tercerización.

- Estructura:
  - Asignación de llamadas basadas en la performance de los agentes: llamadas de ventas atendidas por los ejecutivos de mejor performance.
  - Implementación de un nuevo modelo de staffing (turnos, back-ups, breaks, etc.).
- Procesos y Productividad:
  - Redefinición de procesos críticos dentro del contact center de atención y ventas.
  - Coaching y entrenamiento en ventas a los agentes.
  - Sesiones diarias de supervisores con agentes para mejorar productividad.
  - Nuevos incentivos que incluían: targets de ventas, premios, bonus, etc.
- Control (procesos y herramientas)
  - Creación e implementación de panel de control para monitorear los KPIs clave.
  - Sesiones semanales con supervisores del contact center para monitorear palancas claves.
- Tercerización:
  - Incorporación de otro contact center (tercerización del 50% del volumen) para generar competencia y eficiencia.
  - Apoyo en el proceso de selección e implementación.
  - Asignación de llamadas basada en la performance de cada contact center.

## RESULTADOS DE ALTO IMPACTO

- Reducción de la tasa de abandono en contact center del 30% al 3% (-90%).
- Incremento en la tasa de conversión a ventas del 8% al 20% (+150%).
- Reducción de la rotación de agentes del 35% al 5% (-85%).
- Aumento del 40% en las ventas del contact center.