

# SOLUCIONES CONJUNTAS EN BUSCA DE LA EXCELENCIA

**LOS TRES PILARES DE CUALQUIER COMPAÑÍA SON LA GENERACIÓN DE VALOR, LA COMERCIALIZACIÓN Y EL MANTENIMIENTO DEL MISMO. TENIENDO EN CUENTA QUE GENERALMENTE LAS EMPRESAS SE ESTRUCTURAN EN DIFERENTES UNIDADES DE NEGOCIO PARA DAR RESPUESTA A CADA UNO DE ESOS PILARES, ES FUNDAMENTAL QUE TANTO LOS PROCESOS COMO LAS UNIDADES DE NEGOCIO ESTÉN ALINEADOS.**

**AUTOR: ALBINO CAMPO, DIRECTOR GENERAL DE NUMINTEC**

Para conseguir esta alineación, y por lo tanto una mejora en la competitividad, hay que alcanzar dos retos. Uno es la transformación de la cultura de empresa, y el otro conseguir que la tecnología sea el catalizador que nos ayude a ser más eficientes en la gestión de nuestros servicios.

## **LA TRANSFORMACIÓN DE LA CULTURA DE EMPRESA**

En cuanto a la transformación de la cultura de empresa, hay mucha literatura al respecto y no incidiré en aquellos aspectos ya conocidos por todos, solo haré una reflexión para que todos tomemos conciencia del momento espacio/tiempo en el que nos encontramos. Parafraseando a Zygmunt Bauman, formamos parte de una sociedad líquida, en la que todo fluye muy deprisa y en la que la flexibilidad es una virtud, esto obliga a las empresas a transformarse si no se quieren ver atezadas por el inmovilismo y por la realidad empresarial global que les rodea. El modelo 'clásico' empresarial sufre ya signos de agotamiento que afectan directamente a su competitividad, poniendo en riesgo la viabilidad de muchas empresas, y no solo me refiero a las pymes. La realidad mediática nos trae con demasiada frecuencia ejemplos de grandes corporaciones afectadas por no haber sabido adaptarse con la suficiente agilidad a ese entorno cambiante, en el que todos habitamos.

Una vez que ya somos conscientes del entorno que nos rodea y que tenemos que ir hacia un modelo

de empresa flexible, el siguiente paso es trasladar el concepto de *open mind* (mente abierta) al cuadro directivo y de ahí extenderlo al resto de la organización, para ello hay que romper algunas de las barreras tradicionales del ser humano, como es la resistencia al cambio. Y la mejor forma para hacerlo es con información objetiva, eliminando la subjetividad y las percepciones. Es en este punto donde entra la tecnología, que nos ayudará a romper el aislamiento entre las unidades organizativas de producto, venta y servicios, que hemos visto anteriormente cuando nos referíamos a los pilares que forman parte de una organización empresarial.

## **DANDO EL SALTO HACIA UN NUEVO MODELO**

Los sistemas de gestión de procesos de negocio (BPM) son la palanca que nos ayudará a mover la empresa del modelo tradicional hacia un modelo flexible, rompiendo el aislamiento entre las unidades organizativas, optimizando costes y mejorando la eficiencia de los procesos. En este aspecto, es muy importante que la plataforma de BPM cumpla dos requisitos fundamentales: que facilite el rápido desarrollo de los procesos para poder irlos adaptando a un entorno cambiante y que su mantenimiento sea ágil y sencillo. Estos dos puntos, junto con la posibilidad de acceder a la información y a la gestión de los procesos desde cualquier ubicación, es decir, en movilidad, es lo que nos ha llevado a Numintec a establecer una alianza con la plataforma BPM PLAN de Cibernos.





De izda. a dcha.:  
Albino Campo, Director General  
de Numintec  
Rogelio Toledo, Director General  
de Cibernos





BPM PLAN es un BPM colaborativo que se sitúa sobre la capa operativa, que es donde transcurre la mayor parte del flujo del negocio de las empresas y donde puede aportar un mayor valor para compartir información, intercambiar ideas y llevar a cabo la toma de decisiones.

BPM PLAN permite la asignación de procesos en función del perfil y rol del empleado, su integración bidireccional con el correo, así como con otros sistemas *legacy* de la empresa, a los que añade funciona-

### PRINCIPALES VENTAJAS TÉCNICAS

- **Integración:** PlanTalk facilita la integración con otros sistemas del cliente, proporcionando una interfaz única a los usuarios.
- **Puesto integrado:** El agente dispone de un puesto dotado de las funciones de atención y de gestión necesarias totalmente integradas.
- **Flexibilidad:** El puesto de agente se sitúa allí donde está el agente, independientemente de su ubicación física.
- **Multicanalidad (SMS, email, voz, chat):** La comunicación con el contacto se establece por diferentes canales, pero convergen en el mismo sistema donde quedan reflejadas todas las interacciones, agrupados según la lógica del *ticketing* que se haya establecido, e independientemente del canal utilizado.
- **Rapidez de despliegue:** Al no requerir infraestructura propia, los despliegues y redimensionamiento se realizan con gran rapidez y sin requerir inversiones previas.
- **Integración de tareas:** las tareas de atención forman parte de los procesos de gestión de nuestros clientes junto con el resto de tareas, sin solución de continuidad.

### PRINCIPALES VENTAJAS DE GESTIÓN

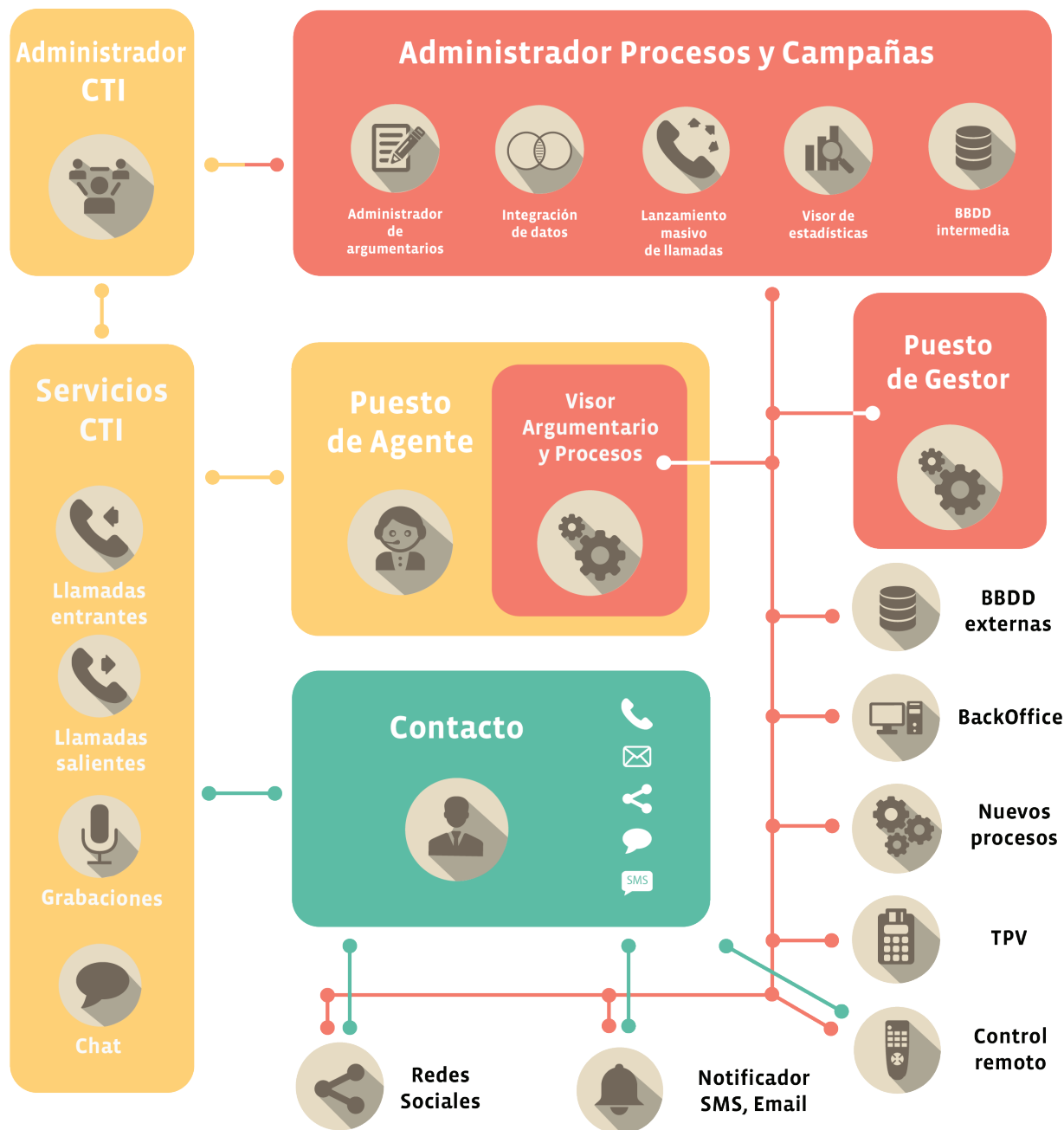
- **Potenciación del agente:** El agente puede realizar tareas más integradas con el negocio y con el resto de técnicos/especialistas aportando más valor a la comunicación y sobre todo agilizando la tramitación interna.
- **Argumentarios condicionales:** El agente puede disponer, como herramienta de soporte a la comunicación, de argumentarios condicionales basados en las respuestas del contacto y en la información que se disponga de él o de su empresa.
- **Memoria:** Siempre se conoce el estado de la comunicación, con los datos de las interacciones precedentes, para apoyar al agente en su diálogo con el contacto.
- **Administración específica:** La administración y parametrización técnica de las llamadas y la administración de los procesos se lleva a cabo en módulos específicos y por perfiles especializados.
- **Procesos:** Enfocados como tramitación completa o encadenada con otros procesos, aportan flexibilidad en la gestión y en la integración de las labores de *front-office* y las del *back-office*. Además, como los procesos están desarrollados con una plataforma BPM ágil, se pueden crear y mantener fácilmente para que estén permanentemente alineados con las necesidades del negocio.
- **Trazabilidad:** las operaciones quedan por ello completamente registradas y no solo el resultado final de la gestión, sino además quién, cuándo y qué decisiones se tomaron. La explotación de esta información permite realizar fácilmente acciones de mejora continua del servicio.

lidades y, por lo tanto, valor, facilitando así la implantación en cualquier tipo de empresa, obteniéndose a corto plazo un claro retorno de la inversión realizada. Estas ventajas competitivas de BPM PLAN, de adaptación a las necesidades del cliente, alta capacidad de integración con otros sistemas, rápida implantación y mantenimiento ágil, son las que compartimos con nuestra solución INVOXCONTACT.

Mediante INVOXCONTACT, una empresa puede no solo gestionar la atención telefónica de sus clientes mediante una plataforma de comunicaciones in cloud, con las ventajas intrínsecas que nuestra solución aporta como la eliminación de la inversión y reducción de costes operativos, flexibilidad y escalabilidad, multicanalidad, movilidad, simplificación en la gestión del servicio, mejora de la gestión del riesgo, pago por uso, etc., sino que añadimos una capa de valor, la inteligencia de negocio aplicada a la atención al cliente, ya sea por teléfono, por chat, SMS o por email. Mediante esta capa, nuestro cliente tendrá acceso a una información que le ayudará en su toma de decisiones, ya que podrá analizar costes, tiempos de respuesta, días, zonas geográficas y franjas horarias donde recibe más llamadas, así como otros muchos indicadores de gran importancia para mejorar su eficiencia.



## Arquitectura para Process Center



Por todo ello, Cibernos y Numintec hemos decidido sumar nuestras capacidades de I+D+i, aportando una nueva visión al mercado mediante la creación de una solución conjunta: PlanTalk, integrando funcionalidades de comunicaciones con procesos de negocio.

PlanTalk es el resultado de los más de 13 años de experiencia en comunicaciones in cloud y en telefonía IP de Numintec, con la dilatada experiencia en procesos de Cibernos.

Con PlanTalk por fin podemos integrar en los procesos de la empresa el *front-office* con el *back-office*. Una única plataforma integrada bajo la modali-

dad de servicio en la nube, permite implementar servicios de atención que incluyen la comunicación por voz, la gestión de los procesos asociados a esa comunicación y la relación directa con los sistemas del *back-office* que sirven de apoyo a esa gestión.

Finalmente me gustaría destacar que el objetivo de PlanTalk es mejorar el Customer Experience de los servicios de atención de nuestros clientes, por lo tanto la pregunta a realizar sería ¿Están los servicios de atención a sus clientes verdaderamente pensados para satisfacer sus necesidades, o simplemente responden a criterios organizativos internos que nada tienen que ver con ellas? ■