



Alberto Gacimartín Xicola
Dpto. Marketing y Comunicación Cystelcom

20-06-2011

Business Rules para Contact Center. Reducción de costes en su servicio de atención al cliente

El sector del Contact Center está en constante evolución en busca de dar respuestas efectivas a las peticiones del cliente y en adaptarse a las necesidades específicas de cada negocio. Un estudio reciente de la Asociación Pro Derechos Civiles Económicos y Sociales (ADECES), analiza los servicios de atención al cliente de los operadores de telecomunicaciones, con un balance poco positivo en algunos casos.

Una de las conclusiones que se desprende de este estudio, es que se da un importante retroceso (20%) respecto del año pasado, en el sentido de que los clientes "echan de menos" aspectos fundamentales como: la agilidad en la respuesta, la calidad de servicio o la eficacia en la gestión. Muchas empresas ya han tomado buena nota y buscan herramientas de negocio que permitan adaptar las necesidades de atención a sus clientes de una manera dinámica y sencilla que permita reducir los costes y optimizar la calidad del servicio.

[Business Rules](#) es el "Joystick" de Negocio que permite con un interfaz sencillo e intuitivo manejar toda la infraestructura de Contact Center desvinculando a los departamentos de sistemas del día a día de negocio.

Imagínese que usted está llamando a una compañía de telecomunicaciones que dispone de la solución Business Rules. Business Rules le permitiría acceder a su tipología como cliente, (cliente con más de 5 años de antigüedad y con una facturación superior a la media) y en función de la misma utilizar parámetros en tiempo real para la resolución de su llamada.

Business Rules ofrece un entorno de alto nivel para la generación dinámica de reglas lógicas, basadas en la información de negocio y del cliente. Estas reglas se incorporan a un motor de toma de decisión que se encarga de recibir las peticiones, procesarlas y devolver el resultado adecuado, según las condiciones definidas.

Business Rules permite predecir las necesidades del cliente así como el motivo de la llamada, aumentando el nivel de acierto al realizar el enrutamiento, lo que redundará, en una mejor satisfacción del cliente. Al ser uno de los principales retos en el sector del Contact Center el ofrecer un servicio de calidad con un coste reducido, el First Call Resolution (FCR) se convierte en uno de los indicadores clave. Business Rules conlleva el incremento de este índice, al ayudar a resolver satisfactoriamente el mayor número de solicitudes de cliente en la primera llamada.

Siguiendo con la filosofía de Business Rules surge [Business Rules Outsourcers](#), una herramienta de ahorro de costes, que permite el control eficiente de los outsourcers, como si de un único Contact Center se tratara, seleccionando la agencia adecuada, en función de diferentes criterios: gestión de negocio, previsiones, costes, horarios y tipología de cliente.

Business Rules Outsourcers se ajusta en tiempo real a las previsiones de tráfico pactadas con las agencias con lo que se reducen las penalizaciones por desviaciones, tomando decisiones automatizadas en tiempo real y de forma automática, evitando los fallos de gestión y con un ahorro de costes inigualable por cualquier otra herramienta.