



Solución multi-idioma de Atención al Cliente



- **Respuesta Vocal Automática con I.V.R. multi-idioma**
- **Música y mensajes de espera asociados al idioma del Contestador**
- **Uso de la tecnología VoIP para eliminar los cánones y reducir los costes telefónicos**
- **Integración con la instalación telefónica existente que amplía los servicios y la funcionalidad, salvaguardando la inversión realizada, reduciendo los costes, y asegurando un rápido retorno de la inversión**



INTRODUCCIÓN

Bimbo Market Srl es una empresa especializada en la venta on-line de productos y juegos infantiles. Su actividad de e-commerce está presente tanto en el mercado italiano como en los mercados internacionales, en particular en Gran Bretaña, Francia, España y Alemania.

REQUISITOS

Bimbo Market Srl ha elegido Nextel para la implantación de sus comunicaciones telefónicas corporativas. A años de distancia la instalación Nextel existente, aunque todavía no obsoleta, ha evidenciado algunas limitaciones en términos de flexibilidad y funcionalidad, no estando hoy en posición de satisfacer las nuevas y siempre crecientes exigencias de comunicaciones: en particular no permitía gestionar un sistema flexible de Atención al Cliente multi-idioma donde el llamante fuese atendido por un mensaje de bienvenida en un determinado idioma, asociado al número telefónico llamado o seleccionado por el punto de entrada del I.V.R., y donde toda la mensajería posterior, p.ej.: mensajes de espera, fuese en el mismo idioma que el mensaje de bienvenida.

Adicionalmente se requería gestionar todo el tráfico telefónico entrante y saliente mediante líneas VoIP, de forma que quedara exento del pago de tarifas telefónicas tradicionales y así ahorrar de manera considerable en comunicaciones, sobre todo hacia las rutas de tráfico internacionales.

SOLUCIÓN

La solución Nextel Web Office ha resultado particularmente ventajosa en cuanto que ha permitido prestar todos los servicios requeridos con un único producto.

El primer paso para la implementación ha sido la solicitud al partner tecnológico Unidata de las cuentas SIP geográficas (números telefónicos VoIP), a los que asociar un determinado idioma en el sistema Nextel Web Office.

Posteriormente se procedió con la interconexión de Nextel Web Office a la instalación telefónica presente mediante un troncal IP, de forma que no hubiera que añadir hardware adicional a la solución: todas las extensiones de la centralita Nextel exis-

Caso de Éxito: Nextel Web Office



tente se convirtieron también en extensiones IP de Nextel Web Office, heredando así todos los nuevos servicios y funcionalidad.

Se configuraron 5 contestadores vocales independientes, uno para Italiano, uno para Inglés, uno para Francés, uno para Español y uno para Alemán; cada contestador se configuró con un mensaje de bienvenida en servicio día y uno diferente para el servicio noche; a continuación a cada contestador vocal se le asoció un número de teléfono (cuenta SIP) proporcionado por Unidata; y finalmente se procedió con la carga de los mensajes de sistema, p.ej.: mensaje de espera, para cada uno de los 5 idiomas. Por tanto el cliente francés que tiene, por ejemplo, necesidad de hablar con soporte de ventas de Bimbo Market, marcará el número telefónico indicado en el sitio web para Francia, la llamada entrante será encaminada al

contestador vocal de Nextel Web Office en idioma francés, desde el que el usuario podrá elegir entre las opciones propuestas (p.ej.: 1 soporte pre-venta, 2 soporte post-venta, etc.) aquella de su interés; y en ese momento la llamada, en base a la selección del usuario, será dirigida al correspondiente grupo de operadores que responderá a la llamada directamente en el idioma del llamante.

El llamante francófono se sentirá seguramente más a gusto oyendo a un operador que responde directamente en su propia lengua.

En caso en que el grupo de operadores asociado al idioma del llamante no esté disponible, la llamada será puesta en espera en Nextel Web Office, el llamante oirá un mensaje en el mismo idioma que el contestador vocal (en este ejemplo el Francés). Durante esa espera, al llamante se le pueden proponer las últimas ofertas y promocio-

Caso de Éxito: Nextel Web Office

nes en curso, aprovechando así el tiempo de espera como un útil instrumento de marketing.

En definitiva, dirigiendo todas las llamadas entrantes y salientes a líneas VoIP, no solo se obtiene una posterior ventaja competitiva derivada de la eliminación completa de cargos y tarifas telefónicas y de los servicios, p.ej: multi-número, búsqueda automática, sino también una reducción considerable de la factura telefónica por los destinos fijos y móviles, en especial hacia los internacionales: para una empresa con frecuentes relaciones con el exterior, poder comunicar con el mundo entero al precio de una llamada urbana, es seguramente un óptimo resultado en términos de Ahorro de Costes.

vocal relativa a una llamada entrante se reproduce en el idioma elegido por el llamante. Por tanto, una vez que la llamada entrante se asocia a un determinado idioma, todos los mensajes reproducidos por el sistema, p.ej.: durante la espera, son en el mismo idioma, de forma que el cliente no se siente incomodo al escuchar mensajes en un idioma que no conoce.

La solución Nextel Web Office no está limitada a un número predeterminado de idiomas, siendo de hecho ampliable indefinidamente en el número y en las ramificaciones de los contestadores interactivos, de forma que permite añadir posteriores contestadores vocales en cualquier momento en que aparezca la necesidad, sin que sea requerida ampliación de componentes hardware



CONCLUSIONES

Con Nextel Web Office ha sido posible ampliar los servicios de una centralita existente proporcionando una solución de Respuesta Vocal Interactiva (IVR – Interactive Voice Response) vanguardista, y hecha a la medida de la necesidad del cliente. Bimbo Market Srl tuvo la necesidad de gestionar a sus clientes internacionales de manera profesional y orientada al cliente, donde el llamante externo se encuentra al llamar un sistema de respuesta automático en su propio idioma.

El principal punto fuerte de la solución completa es el referido a la posibilidad de Nextel Web Office para gestionar un sistema de voz multi-idioma, donde toda la mensajería

o costosas licencias de software: éste aspecto ha resultado particularmente apreciado en un contexto donde el número de países con los que se mantienen relaciones comerciales está en constante aumento y donde es determinante prever con anticipación las posibles ampliaciones de contestadores en otros idiomas diferentes a los inicialmente implantados.

La introducción de la tecnología VoIP ha hecho posible la eliminación completa de los cánones telefónicos, y por otro lado reducido drásticamente los costes de comunicaciones, en especial los de las llamadas internacionales.

El resultado es un sistema evolucionado, flexible y fiable, en posición de evolucionar y adaptarse a las siempre diversas y crecientes exigencias de las comunicaciones de empresa.