

## Un Contact Center podría incrementar los ingresos por ventas de licencias de televisión

Capita ha establecido dos nuevos contact centers con tecnología punta y escalable, como parte de su apuesta por mejorar el servicio al cliente y recuperar el descenso de los ingresos asociados a la falta de pago de las cuotas de las licencias de televisión por parte de algunos clientes

### Resumen

Tras habersele concedido el mayor contrato con la BBC de su historia, Capita Business Services Ltd necesitaba una infraestructura de comunicaciones y una tecnología fiable de contact center que le ayudara a gestionar los billones de libras del negocio de ventas de licencias, recuperar los millones de libras perdidos en ingresos por dichas licencias y tramitar las consultas de los usuarios con mayor eficacia. Para lograr este objetivo, Capita precisaba los sistemas y la tecnología que le permitieran gestionar adecuadamente los impagados así como gestionar la tramitación rutinaria de solicitudes y renovaciones de licencia. Con el objeto de continuar ofreciendo una gestión de administración de licencias adecuada sobre la que incorporar nuevos servicios, se requería una red de voz, telefonía y datos totalmente gestionada.

En la asociación con:

# CAPITA

### Información básica

Tras habersele concedido el mayor contrato con la BBC de su historia, Capita Business Services Ltd necesitaba una infraestructura de comunicaciones y una tecnología de centro de contacto fiable que le ayudara a gestionar los billones de libras en ventas de licencias, recuperar los millones de libras perdidos en ingresos por dichas licencias y tramitar las consultas del público con mayor eficacia.

Cada año, los ingresos por licencias de televisión asciende a unos 2,2 billones de libras esterlinas. El trabajo de Capita no consistirá únicamente en mantener este nivel de ingresos, ni limitar el incremento según el crecimiento demográfico, sino en crecer aún más para recuperar al menos 200 millones de libras esterlinas del déficit anual del 7,9% de los usuarios que no pagan la licencia.

Capita Business Services, parte de Capita Group, firmó un contrato de diez años, valorado en 500 millones de libras, para llevar a cabo la gestión, recaudación y entrega de las licencias de televisión en febrero de 2002. Capita, con una facturación superior a 898 millones de libras esterlinas en 2002 y 17.000 empleados en más de 200 oficinas del Reino Unido, ofrece servicios de contact center a más de 150 clientes del sector público y privado a gran escala. Gestiona más de 29 millones de contactos anuales.

### Reto

Para lograr este objetivo, Capita precisaba los sistemas y la tecnología que le permitieran detectar las morosidades, así como gestionar la tramitación rutinaria de solicitudes y renovaciones de licencia. A fin de adaptarse a los niveles existentes de administración de licencias para posteriormente desarrollar el servicio, se requería una red de voz, telefonía y datos totalmente gestionada.

Además de hacerse cargo de los momentos de máxima demanda, los sistemas del contact centers debían garantizar el mejor uso de todos los recursos disponibles y, en su caso, ser capaces de dirigir las llamadas a agentes con conocimientos específicos, como determinados idiomas.

Ni que decir tiene que Capita también deseaba compensar parte de los riesgos a su proveedor de comunicaciones. En enero de 2002, Sal Laher, director del programa de transformación de Capita del contrato sobre licencias de televisión, invitó a un nuevo contacto de BT a presentar una oferta para su negocio de comunicaciones.

### Solución

Capita deseaba una solución verdaderamente innovadora y enfocada al cliente, que hiciera mucho más que tramitar llamadas. Sin embargo, puesto que el requerimiento primero se limitaba a la mera distribución automática de llamadas, el diseño inicial de BT no hubiera podido sacar partido a la información que los autores de las llamadas proporcionan a Capita y gestionarlas con mayor eficiencia.

BT proponía la integración de la identificación de la línea de llamada y el reconocimiento de voz interactivo; de esta manera los agentes no necesitarían hablar con las personas que realizan las llamadas para decidir cómo gestionarlas. Y ello, argumentaban, ofrecería a los clientes una mejor experiencia.

Capita tenía previsto cancelar el contrato de proveedor único con BT y solicitar los servicios de otro proveedor, pero quedó gratamente sorprendido ante la capacidad de BT para proporcionar una solución funcional. El hecho de que BT conociera el servicio de concesión de licencias de televisión por haber sido proveedor del predecesor de Capita fue decisivo.

## Resultados

Otro atractivo de la solución de BT a largo plazo era su alta escalabilidad. Podía integrarse con otras tecnologías, lo cual permitía la mejora continua del servicio al público. Así pues, BT demostró que podía proporcionar una infraestructura sólida con niveles de servicio elevados.

Sal Laher buscaba una compañía flexible y ambiciosa, con un historial de éxitos indiscutible, que también demostrara tener flexibilidad comercial y capacidad para trabajar con plazos ajustados. El enfoque proactivo de BT le convenció al instante de que podía ofrecer estos servicios. En febrero de 2002, Capita designó a BT como su proveedor preferente en servicios de telefonía, voz y datos para el área de contratación de licencias de televisión.

“BT suministró los servicios acordados en los plazos acordados”, subraya Sal Laher. “Proporcionó una solución muy superior en el plazo establecido, mejor orientada al negocio y con mayor funcionalidad.”

Esta solución permitirá a Capita lograr los objetivos que se ha marcado, lo que repercutirá favorablemente en la rentabilidad. La verdadera finalidad es conseguir bonificaciones gracias a la generación de excelentes beneficios.

También considerará a BT su segundo proveedor de comunicaciones, como referente para medir el rendimiento de su proveedor de comunicaciones actual. Por consiguiente, Capita dispone ahora de acceso a un colaborador tecnológico que le ayudará a implementar su mayor contrato hasta la fecha.

## Información técnica

*La tecnología de Contact Centers de BT admite servicios multicanal*

La infraestructura gestionada del contact center, WAN y LAN VoIP de alta velocidad que BT ha proporcionado a Capita, no sólo maximizará su capacidad para cumplir los compromisos asumidos con la BBC, sino que también ofrecerá una solución para llevar a cabo las operaciones multicanal en próximos años.

La clave del éxito de la solución global radica en la flexibilidad que proporciona a Capita, puesto que le permite ofrecer otras funciones además de la mera tramitación de llamadas, lo que se traduce en valor añadido al contrato de licencias de televisión.

En una implementación escalonada, se sustituirá el centro principal que dirigía el predecesor de Capita por dos centros de contacto. El primero, con sede en Bristol, actuará como el centro principal. Por otra parte, el segundo se creó en Blackburn en seis semanas, en lugar de los cuatro meses que normalmente se necesitan para implementar una solución de estas características.

Ambos centros funcionan de forma virtual, con distribución automática de las llamadas entrantes y salientes. Ello proporciona flexibilidad y continuidad del negocio en caso de que uno de los centros experimente algún problema.

Los centros pueden acceder a la base de datos de los titulares de licencias de televisión a través de la red WAN gestionada de BT. Gracias a la identificación de la línea de llamada (CLI) y la respuesta de voz interactiva (IVR), los agentes de los centros de contacto cuentan con la ventaja de saber de antemano con quién van a tratar.

La infraestructura subyacente de estos centros está diseñada para admitir futuras actualizaciones y operaciones multicanal (es decir, otras formas de comunicación además de la voz).

El equipo de BT cuenta con treinta y cinco personas. Un equipo formado por dieciocho expertos, entre ellos un director de programa y varios directores de proyecto, para analizar las diferentes áreas tecnológicas; doce ingenieros y planificadores y cinco ingenieros de routers y conmutación.

La solución global incluye Intelligent Contact Manager (ICM) de Cisco para el routing de llamadas entrantes y las conexiones de llamadas salientes.



### Oficinas en todo el mundo

BT España es una empresa participada por British Telecommunications plc y es la primera compañía española de servicios de telecomunicaciones que ha obtenido el certificado de calidad ISO 9001 para todas sus operaciones.

BT España Compañía de Servicios Globales de Telecomunicaciones, S.A.U., Salvador de Madariaga, 1, 28027 Madrid.

© British Telecommunications plc 2004.

Oficina registrada: 81 Newgate Street, Londres EC1A 7AJ.

Registrado en Inglaterra N°: 1800000.