



lanka

CDC Respond: Software to listen, act, deliver

CDC Respond

Mejorando la experiencia del cliente



lanka

www.grupolanka.com
marketing@grupolanka.com

COLOMBIA
Carrera 13, No 85-39. Oficina 302.
Bogota D.C. - Colombia.
Tel. +57 (1) 6163565
Fax +57 (1) 2561472

ESPAÑA
Atenas, 2 Portal Norte, Oficina D
28223 Pozuelo de Alarcón, Madrid
Tel. +34 (917) 151.456

VENEZUELA
Avenida La Estancia, C.C.C.T. Primera
Etapa, Piso 5, Oficina 537, Chuao,
Caracas 1060-A, Venezuela.
Tel. +58 (212) 959.2411/ 959.2477 al 2777
Fax +58 (212) 959.1281

¿Sabía que...?

- El 95% de los clientes que se quejan vuelven a comprar si creen que su reclamación se ha resuelto de forma ágil y rápida.
- Los clientes a los que les resolvieron sus reclamaciones satisfactoriamente, transmiten la buena experiencia recibida a un promedio de 5 personas.
- Los clientes que se quejaron y que obtuvieron una respuesta satisfactoria, son un 8% más fieles que los clientes que no se han quejado nunca.
- Un aumento del 5% en la fidelidad del cliente puede suponer un aumento del 100% en la rentabilidad.

Fuente: TARP



Sus clientes le están hablando.

¿Les está escuchando?

Sus clientes se forman ideas y opiniones sobre sus productos y servicios, unas veces positivas y otras negativas. Si ellos se guardan dichos pensamientos para ellos, usted no gana nada. Por el contrario, si ellos pueden hacérselos llegar, les hace sentir que son importantes, y tiene la oportunidad de consolidar su fidelidad y de conseguir una información muy importante. Pero para aprovechar esta oportunidad necesita las herramientas adecuadas.

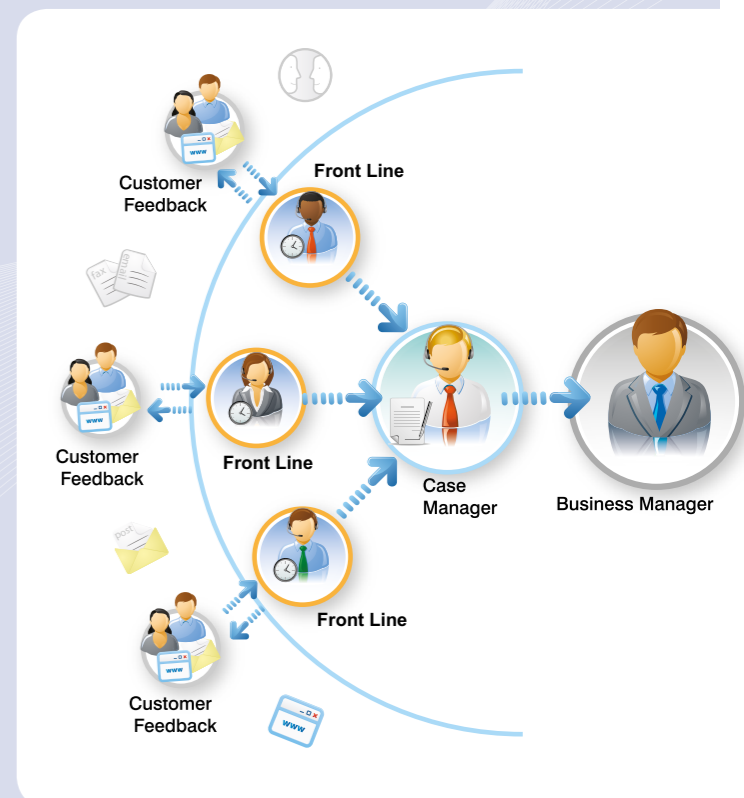
La solución Enterprise Feedback Management (EFM) ofrece a las empresas los medios necesarios para obtener el valor real de reclamaciones y feedback de los clientes. CDC Respond contiene las herramientas necesarias para que las empresas puedan implementar de forma rápida y sencilla, una gestión de atención al cliente a partir de una solución diseñada específicamente para la captura y gestión de reclamaciones y feedback en cualquier punto de interacción con el cliente. Basada en la tecnología estándar de Microsoft®, CDC Respond simplifica y consigue una visión consolidada de las opiniones de los clientes, identificando, tratando y aislando los motivos que las causan.

Durante cerca de 20 años, CDC Respond ha sido seleccionado por empresas que quieren mejorar la relación con sus clientes y aumentar su fidelidad. Nuestras soluciones de Enterprise Feedback Management ayudan a descubrir los orígenes de los problemas de los clientes, dando a las empresas las herramientas necesarias para actuar en esa línea, dando prioridad a las mejoras en la prestación de servicios y mejorando la satisfacción del cliente.

CDC Respond proporciona aplicaciones empaquetadas que contienen todo nuestro conocimiento y mejores prácticas en este ámbito, conseguido a partir de trabajar muy estrechamente con cientos de clientes en todos los sectores: servicios financieros, administración pública, educación, fabricación, sanidad, operadores y agencias de transporte y utilities. Nuestras soluciones verticales para cada pueden estar en producción en

pocas semanas, ofreciendo niveles de cobertura funcional muy altos, ayudando a reducir el tiempo dedicado por las empresas y con un alto retorno de inversión. Además para aquellas empresas con necesidades especiales, CDC Respond se configura para adaptarse y cubrir cualquier aspecto.

CDC Respond está compuesto por 3 aplicaciones principales diseñadas para solventar las necesidades concretas de cada tipo de usuario a lo largo de la organización, desde agentes hasta los responsables del área.





CDC Respond para el equipo de Primera Línea:

Ayudando a hacer lo correcto

CDC Respond Case Agent proporciona un interface sencillo y basado en workflows, que permiten al usuario acceder y consultar información sobre el feedback de los clientes. Ofrece un proceso totalmente guiado, sin lugar a equivocaciones y que elimina la necesidad de formación. Los usuarios son guiados a través de un flujo de atención al cliente previamente definido, garantizando que la información recogida y ofrecida es la correcta de acuerdo a cada tipo de consulta o cuestión.

Por ejemplo, el proceso de registro de una felicitación de un cliente puede llegar a ser muy sencillo, consistiendo en el registro del empleado que está realizando el trámite, para efectos de calidad y auditoría, y el detalle de lo que nos comenta el cliente. El proceso de registro de una reclamación, por el contrario, puede implicar una serie de aspectos y preguntas más complejas, tales como la naturaleza y causa de la reclamación, detalles y el responsable de la zona de negocio que gestionará la investigación. CDC Respond Case Agent permite a las empresas la implementación de procesos discretos para la gestión de los diferentes tipos de comentarios de clientes.

CDC Respond Case Agent ofrece al equipo responsable las herramientas que necesitan frente a cualquier tipo de interacción con el cliente sin la necesidad de entender el proceso. Cada paso se puede configurar para garantizar que se recoge correctamente aquella información que se ha considerado obligatoria; CDC Respond Case Agent decide dinámicamente el siguiente paso del proceso a partir de la información recogida, guiando al usuario a través del flujo de trabajo que se haya definido. Cuando no es posible resolver el asunto en la primera interacción con el cliente, CDC Respond enruta el caso al responsable adecuado para una mejor investigación y resolución.

Recopilando sistemáticamente todas las opiniones y asegurando que se ha definido un proceso de escalado adecuado, CDC Respond permite al equipo de primera línea responder a los comentarios y opiniones de clientes cuando se produce la interacción, garantizando que los clientes están correctamente atendidos y que la organización tiene la información y procesos correctos para atender sus sugerencias.

“La solución CDC Respond nos ha permitido elevar el listón en cuanto a feedback de clientes. Usamos el sistema para definir tendencias e identificar riesgos a través de sus herramientas de reporting. CDC Respond genera informes para todos los niveles de la compañía, desde los informes mensuales hasta el informe de dirección general para el CEO, que lo usa para impulsar el cambio desde arriba.”

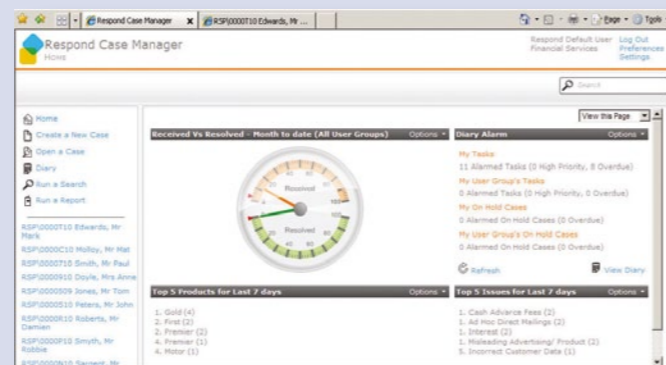
Allison Blackmore
Head of Customer Care
AXA Insurance



CDC Respond para Case Managers:

Gestionando los comentarios de los clientes en tiempo real

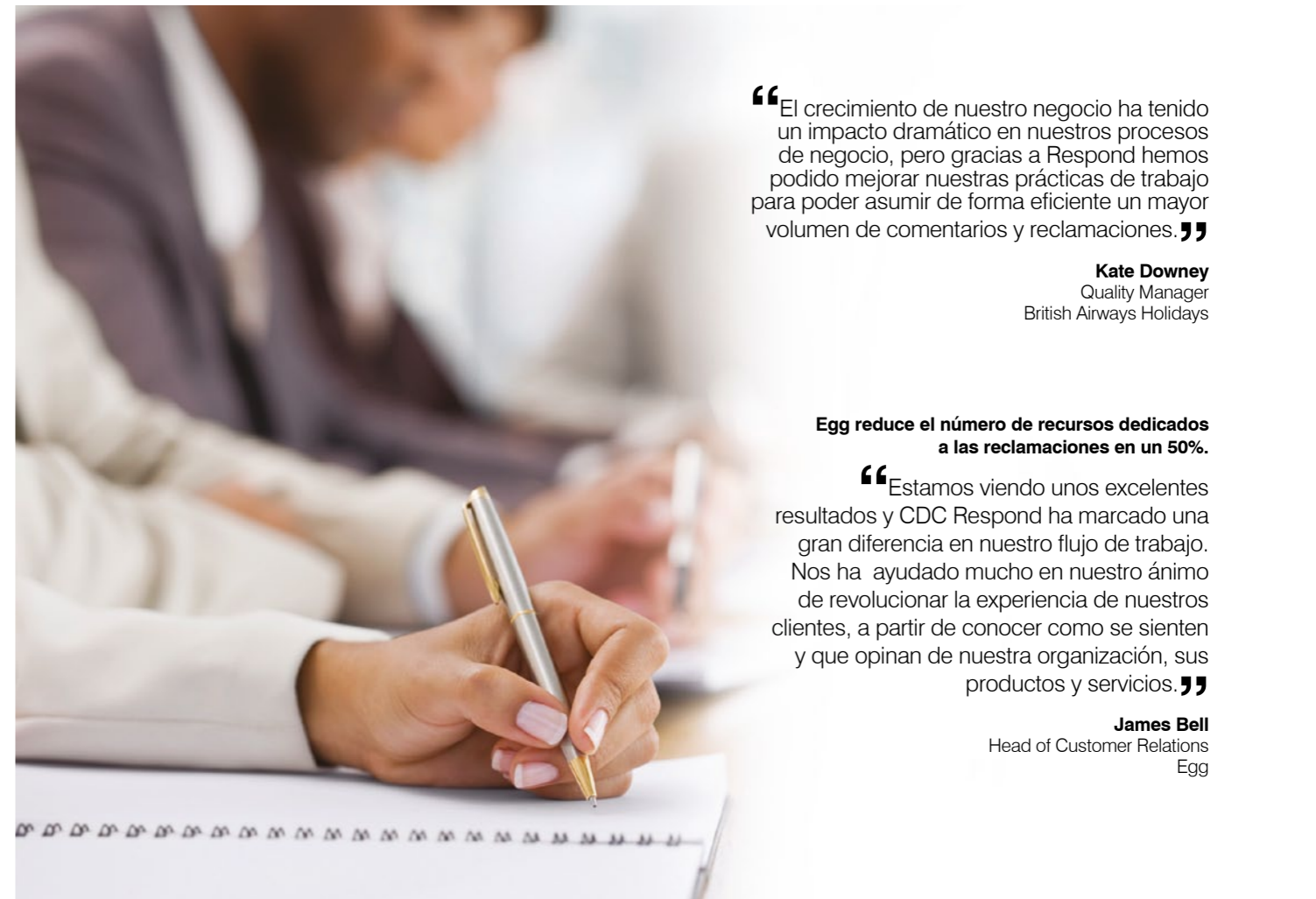
CDC Respond Case Manager permite la gestión de todos los comentarios y opiniones de clientes a través de una resolución estructurada y ágil, a la vez que permite conocer en tiempo real más información al respecto.



El escritorio para los CDC Respond Case Manager ofrece a los usuarios un cuadro de mandos personalizable con únicamente la información más importante para su perfil, ayudándole a mejorar su productividad y eficiencia. Además no solo muestra alertas diarias e información importante para su gestión diaria, sino también información de otros sistemas.

Desde su escritorio los usuarios pueden realizar de forma ágil y sencilla:

- Consultar casos ya creados
- Ejecutar búsquedas
- Crear nuevos casos
- Gestionar cargas de trabajo y recursos
- Acceso a los diarios
- Ejecutar informes y generar gráficos



“El crecimiento de nuestro negocio ha tenido un impacto dramático en nuestros procesos de negocio, pero gracias a Respond hemos podido mejorar nuestras prácticas de trabajo para poder asumir de forma eficiente un mayor volumen de comentarios y reclamaciones.”

Kate Downey
Quality Manager
British Airways Holidays

Egg reduce el número de recursos dedicados a las reclamaciones en un 50%.

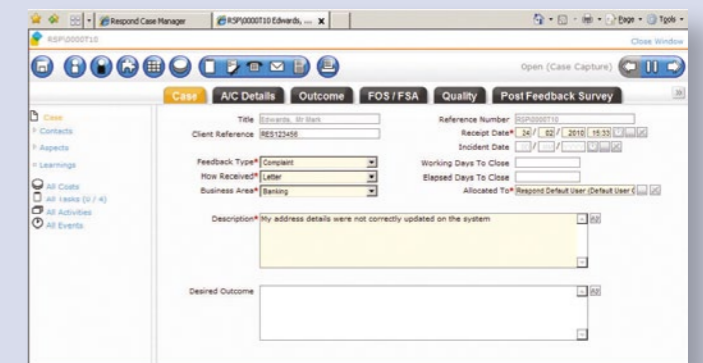
“Estamos viendo unos excelentes resultados y CDC Respond ha marcado una gran diferencia en nuestro flujo de trabajo. Nos ha ayudado mucho en nuestro ánimo de revolucionar la experiencia de nuestros clientes, a partir de conocer como se sienten y que opinan de nuestra organización, sus productos y servicios.”

James Bell
Head of Customer Relations
Egg

CDC Respond Case Manager – gestiona el proceso de feedback desde su registro hasta la resolución, auditando y siguiendo todo el proceso, e incluyendo cualquier tipo de feedback ya sean reclamaciones, consultas, consultas complejas, comentarios y felicitaciones. Las pantallas están diseñadas para guiar a los empleados a través del proceso de forma rápida y simple.

Las soluciones verticales de CDC Respond ofrecen los procesos de negocio propios y las mejores prácticas de cada sector de forma estándar. Además su flexibilidad y posibilidades de personalización, permiten a las empresas acabarlo de ajustar a sus peculiaridades más concretas. Para garantizar una experiencia de cliente consistente a lo largo de toda la organización, se pueden definir unos hitos dentro del proceso de negocio, que validen que se cumplen los criterios definidos en cada etapa. Por ejemplo, se puede decidir que la etapa de investigación no se puede iniciar hasta que no se haya obtenido y comprendido la información que nos ha transmitido el cliente.

Actividades como añadir notas, registrar informes de llamadas, envíos de emails o recordatorios/alarmas se pueden capturar desde CDC Respond Case Manager, garantizando un completo control del caso e información. CDC Respond Case Manager también permite crear plantillas de cartas o emails, para aumentar la productividad y coherencia.





CDC Respond para Business Managers: Facilitando la definición de los procesos de atención al cliente en cada punto de contacto

CDC Respond Configuration Manager elimina los altos costes y plazos de entrega habitualmente asociados, a la personalización y adaptación de soluciones estándares a las necesidades de cada empresa o proceso y la facilidad para mantenerlos posteriormente. CDC Respond Configuration Manager proporciona a los usuarios un asistente que les ayuda en la configuración del sistema, garantizando que cada empresa pueda sacar el máximo partido de la herramienta en la gestión del feedback de sus clientes.

CDC Respond Configuration Manager ofrece la posibilidad de definir y configurar:

- Entidades
- Campos
- Datos Obligatorios
- Formatos de Campos / Integridad de Datos
- Diseño de Pantallas
- Workflow
- Categorías
- Seguridad
- Usuarios
- Flujo de las pantallas de los Agentes
- Informes y búsquedas

Configuration Manager hace sencillo configurar y mejorar el interface y flujos de trabajo necesarios para una captura eficiente de la información de los clientes en cada punto de contacto. Informes y búsquedas se pueden crear y publicar para que los usuarios puedan acceder de acuerdo a su perfil, y ofrecer un nivel de información consistente y adecuada al cliente en cada situación.

“A la solución CDC Respond puede acceder cualquier sucursal, contact center, unidad de negocio o equipo directivo desde cualquier parte del Reino Unido. Has más de 26.000 agentes de atención al cliente conectados. El proceso de expansión de la solución fue duro pero se consiguió en un tiempo récord. La mayor parte de la implementación fue concluida en el primer trimestre del 2005, en menos de un año tras su inicio.”

Richard French
Group Customer Service Director
Barclays

La atención al cliente también depende de la tecnología

Basado en Microsoft .NET Framework, CDC Respond es la opción más adecuada para las empresas que buscan una solución a medida que les permita capturar y gestionar feedback de clientes, incorporando las mejores prácticas en este ámbito.

Amigabilidad: Gracias a un entorno de trabajo amigable, sencillo y familiar al usuario se reducen los costes y plazos de formación, a la vez que el usuario aumenta su productividad y autosuficiencia.

Escalabilidad: Debido a que CDC Respond está construido en base a la tecnología de Microsoft SQL Server, las empresas tienen las herramientas y funciones necesarias para optimizar y escalar su rendimiento de acuerdo a sus necesidades cambiantes.

Configurable: La configuración de CDC Respond está basada en asistentes sencillos e intuitivos, que permiten a los administradores incorporar o modificar funcionalidades, campos o procesos de negocio para adaptarlos sus necesidades.

Bajo Riesgo: Basado en un estándar tecnológico CDC Respond aprovecha la inversión tecnológica existente, ofreciendo un menor coste de propiedad e incorporando un conocimiento de buenas prácticas que maximizan sus beneficios.



Los beneficios de la efectividad de EMF (Enterprise Feedback Management)

- **Cierra el bucle de feedback de clientes:** CDC Respond automatiza completamente su gestión de inicio a fin, y mejora su programa de gestión de opiniones y reclamaciones, y analiza cada dato ofrecido por los clientes, ya sea positivo o negativo, mediante cualquiera de los canales.
- **De lo anecdótico a lo analítico:** CDC Respond ofrece las herramientas para agregar información, analizarla y actuar sobre el feedback de los clientes. Todo ello promueve un cambio en la organización hacia un programa más proactivo en experiencia de clientes.
- **Llegar al origen de los problemas:** CDC Respond permite a la empresa las herramientas entender el origen de una buena o mala experiencia de un cliente, identificando y corrigiendo las causas que la originaron y evitando que puedan volver a suponer una mala experiencia.
- **Tendencias:** Con CDC Respond podrá analizar las experiencias de sus clientes para identificar y actuar tendencias y hábitos ocultos, ayudándole a proporcionar una mejor experiencia a sus clientes.
- **Normativas Legales:** CDC Respond garantiza a las empresas que podrán cumplir con sus normativas y regulaciones legales en la gestión de reclamaciones y feedback de clientes. CDC Respond incorpora informes personalizados y adaptados a cada necesidad concreta a la hora de su presentación.