



Microsoft Dynamics CRM 2011 Online Caso de éxito



Un call center al servicio del negocio y orientado a 5 millones de clientes

Resumen

Región: Chile

Industria: Retail

Perfil del cliente

Cadena internacional de salas de proyección cinematográfica que incluye salas 3D y de tipo VIP. Recibe más de 5 millones de espectadores por año.

Situación

El centro de atención al cliente no disponía de ningún sistema para analizar la información recibida, ni para organizar el trabajo de los operadores.

Solución

Se adoptó Microsoft Dynamics CRM 2011 online, una solución en la nube para la gestión integral del call center.

Beneficios

- Mayor eficiencia al procesar 10000 llamadas al mes
- Registro de llamadas e interacciones para emisión de reportes y definición de procesos más efectivos
- Aumento de la productividad
- Mayor calidad de servicio

“Microsoft Dynamics CRM 2011 potencia nuestro call center. Facilita la conexión y colaboración con otras áreas de la compañía y nos permite trabajar de manera más inteligente y eficiente.”

Aída Cristi, Área de Presupuestos, Compras y Desarrollo de Proyectos, Dpto. de Admin. y Finanzas de Hoyts Cinemas Chile

Hoyts Cinema Chile adoptó el servicio online Microsoft Dynamics CRM 2011 para dotar a su centro de atención telefónica de una herramienta que permitiera elevar los niveles de productividad y eficiencia. Procesa más de 10000 llamadas mensuales que entregan información relevante para la operación de la compañía, al tiempo que mejora sustancialmente la calidad y el tiempo de respuesta al cliente. La solución entrega la flexibilidad y escalabilidad para adaptarse a la estacionalidad del negocio, manteniendo los costos acotados en forma proporcional a su utilización. Contribuye además, a la colaboración interna para un aprovechamiento integral de las interacciones con el usuario final.

“Microsoft Dynamics CRM 2011 Online resultó ser una herramienta sumamente flexible y amigable para los usuarios, quienes pudieron aprender a utilizarla muy rápidamente. Con la ayuda de Axxon Consulting en tan solo 60 días adaptamos el sistema a nuestras formas de trabajo habituales”.

Aida Cristi, responsable del área de Presupuestos, Compras y Desarrollo de Proyectos. Departamento de Administración y Finanzas. Hoyts Cinemas Chile.

Situación

Hoyts Cinemas Chile es una compañía dedicada a la proyección cinematográfica que cuenta con 69 salas (incluyendo 3D y VIP), con más de 15800 butacas distribuidas en 8 complejos ubicados en la Región Metropolitana de Santiago y en la Quinta Región de Chile. Pertenece al grupo Linzor Capital Partners, propietaria de todas las operaciones Hoyts de Latinoamérica. Además de disponer de boleterías en cada una de sus locaciones físicas, cuenta con avanzado sistema de venta online y con un call center.

Es precisamente para este centro de atención al cliente que la empresa comenzó a buscar la forma de incrementar los indicadores de eficiencia. *“Detectamos que estábamos carentes de la información necesaria para mejorar la administración y el control sobre el funcionamiento del call center”*, señala Aida Cristi, responsable del área de Presupuestos, Compras y Desarrollo de Proyectos del Departamento de Administración y Finanzas de Hoyts Cinemas Chile. *“Recibíamos miles de llamadas por mes, pero no disponíamos de una herramienta que nos permitiera procesar la información contenida en esas conversaciones, de manera tal que fuera una contribución a mejorar la operación y al mismo tiempo, una instancia para aumentar la satisfacción de nuestros clientes”*, agrega la funcionaria. Al año pasan por las salas de Hoyts Chile más de 5 millones de espectadores; y en su centro de atención se procesan unas 10.000 llamadas mensuales, de las cuales el 60% son consultas acerca de la cartelera y un 20% reclamos o sugerencias de diversa índole.

Algunos datos que quedaban registrados, eran almacenados en planillas con las que resultaba muy complejo trabajar luego,

hacer reportes y presentar informes a la Gerencia. Por otra parte, la compañía no cuenta internamente con un departamento de sistemas o un centro de cómputos que le permitiera disponer de grandes soluciones tecnológicas *in house*.

Solución

En la búsqueda de soluciones en el mercado, el Departamento de Administración y Finanzas de Cine Hoyts Chile tuvo la ocasión de conocer la existencia de Microsoft Dynamics CRM Online; se trata de un servicio on demand disponible a través de Internet, que provee una plataforma de alta productividad para las áreas de ventas, servicios y marketing de las organizaciones. *“Supimos que era inminente el lanzamiento de Microsoft Dynamics CRM 2011 Online y decidimos comenzar a utilizar la versión beta con el apoyo de un socio de negocios local de Microsoft llamado Axxon Consulting”*, comenta Aida Cristi.

“Microsoft Dynamics CRM 2011 Online resultó ser una herramienta sumamente flexible y amigable para los usuarios, quienes pudieron aprender a utilizarla muy rápidamente. Con la ayuda de Axxon Consulting en tan solo 60 días adaptamos el sistema a nuestras formas de trabajo habituales y rápidamente comenzamos a verificar el impacto de contar con esta solución, para disponer de información relevante en forma oportuna que contribuya a mejorar la operación y a elevar la satisfacción de nuestros clientes”, puntualiza la funcionaria. Tanto es así que, apenas comenzada la implementación, se decidió reemplazar el anterior sistema interno para soporte informático, por la nueva solución, que resultó más simple para los usuarios ‘del otro lado del mostrador’. La proyección de

“El call center de Hoyts Cinemas Chile da un significativo paso adelante en productividad, eficiencia y calidad de servicio con Microsoft Dynamics CRM 2011 Online”.

Aida Cristi, responsable del área de Presupuestos, Compras y Desarrollo de Proyectos. Departamento de Administración y Finanzas. Hoyts Cinemas Chile.

60 días para concluir el proyecto resultó acertada y se cumplía sin inconvenientes.

“A través de Dynamics CRM 2011 Online, podemos llevar un registro preciso de las llamadas entrantes, hacer las derivaciones de cada caso según corresponda y llevar estadísticas por sector y tipo de asunto, consulta o reclamo. Las funcionalidades para la generación de reportes son muy interesantes, lo cual permite a los responsables de las diferentes áreas de la compañía analizar la información con mayor celeridad y tomar así mejores decisiones”, explica María Paz Poblete, Supervisora de Call Center de Hoyts Cinemas Chile.

Disponer de esta solución ‘en la nube’ ofrece una notable agilidad a Hoyts Cinemas Chile, ya que se trata de una plataforma de servicios altamente escalable por demanda. *“En ocasiones prevemos incrementos significativos de tráfico en el call center, ya sea por la relevancia de algún estreno, por una campaña de marketing u otras iniciativas, por ejemplo, el recientemente anunciado programa de fidelización Hoyts Friends, una comunidad de usuarios que permite acumular puntos para obtener diferentes beneficios. Por su idiosincrasia, nuestros clientes se comunican mucho con nosotros, quieren conocer a detalle cómo funciona y gracias a la utilización de Microsoft Dynamics CRM Online podemos darles una mejor atención, y a la vez quedarnos con valiosa información para futuras acciones”*, amplía Cristi. La funcionaria señala que no hubiese sido posible, implementar un sistema in house, ya que la empresa no cuenta con un área de sistemas que pudiera administrarlo, y al mismo tiempo las variaciones de nivel de actividad en el centro de atención haría que hubieran recursos ociosos o situaciones de colapso que, a través del

uso de la solución online, quedan resueltos.

Beneficios

“El call center de Hoyts Cinemas Chile da un significativo paso adelante en productividad, eficiencia y calidad de servicio con Microsoft Dynamics CRM 2011 Online”, afirma Aida Cristi, responsable del área de Presupuestos, Compras y Desarrollo de Proyectos del Departamento de Administración y Finanzas de la firma. *“Para nosotros el feedback de nuestros clientes es esencial y gracias a esta herramienta podemos sacar el máximo provecho de cada llamada, ofrecer internamente más y mejor información y entregar un servicio de atención acorde con la calidad de nuestras salas y proyecciones”*, agrega la ejecutiva.

Analizar el impacto de una campaña de marketing o de avisos publicitarios, identificar rápidamente algún tipo de situación que afecte la satisfacción de los clientes para actuar en consecuencia, facilitar el uso del sistema online de venta de entradas o agilizar la circulación interna de información, son solo algunas de las ventajas que ofrece Microsoft Dynamics CRM 2011 a la compañía. “El impacto en nuestra productividad es evidente. Necesitábamos una solución de CRM y encontramos que la ofrecida por Microsoft y su socio de negocios Axxon Consulting era la mejor. Ahora tenemos más información y por ende más control de nuestra operación, lo que nos permite ser más eficientes. Tenemos registro de todo lo que sucede en el call center, clasificamos todas las llamadas, los tópicos de cada conversación, identificamos áreas de mejora para nosotros o para otras áreas con las que compartimos información... el cambio es total y muy positivo”, expresa María Paz Poblete, Supervisora de Call Center de

Para más información

Para más información acerca de los productos y servicios de Microsoft comuníquese al: 330 6000 o visite: www.microsoft.com/chile

Para más información sobre Hoyts Cinema Chile, visite: www.cinehoyts.cl

Hoyts Cinemas Chile. Por otra parte, prevén utilizar el CRM para realizar actividades de outbound, es decir, campañas proactivas desde el mismo centro de atención al cliente, aprovechando el mismo servicio online.

“Cuando un cliente se comunica con nosotros, es decir que busca una respuesta o se toma el tiempo de hacernos saber algo referido al servicio que le ofrecemos, es muy importante escucharlo, prestarle atención y tomar registro de lo que nos dice, para agradecerle y para mejorar nuestra operación. Es una retroalimentación muy valiosa, ya que se trata de la experiencia del usuario final que sirve para brindar un mejor servicio a todos los demás. Por eso es tan relevante un sistema como Microsoft Dynamics CRM”, aclara Aida Cristi.

Hoyts Cinemas espera incrementar sus ventas online y el uso de los diferentes beneficios que entrega a los consumidores, gracias a un mejor soporte telefónico y la entrega de información precisa y de manera oportuna. Asimismo, con la solución de CRM online, llevará un completo seguimiento de los datos vinculados al programa de fidelización, para brindar un mejor servicio.

“Definitivamente Microsoft Dynamics CRM 2011 potencia nuestro call center. Facilita la conexión y colaboración con otras áreas de la compañía y nos permite trabajar de manera más inteligente y eficiente. De las consultas más frecuentes que registramos, se genera más capacitación y nuevas respuestas para dar. En las situaciones de mayor intensidad de trabajo, podemos incorporar nuevos puestos de operación acotando el incremento de costos a las necesidades puntuales, durante el tiempo que sea necesario para luego regresar al nivel de operación regular. En el futuro seguiremos incorporando nuevas herramientas, seguramente bajo este concepto de servicios online, que sigan contribuyendo a incrementar nuestra productividad”, concluye la funcionaria.

Software y Servicios

■ Microsoft Dynamics CRM 2011 Online

Socio de Negocios

– Axxon Consulting