



Case Study

Prosegur

**La Seguridad en la Atención
Omnicanal de los Clientes**





PROSEGUR

Segurança de confiança

Alvará 248 C do MAI

“Fundada en 1976, Prosegur es uno de los Líderes Mundiales en seguridad privada. Inició su actividad en Portugal en 1980 y está actualmente en 17 países, con más de 150.000 trabajadores y con un valor de mercado de aproximadamente €3 mil millones.”


ROSEGUR

Go

Case Study: Prosegur

Desafío

Encontrar una solución que permitiese mejorar la productividad de los trabajadores, aumentar el nivel de satisfacción de los clientes y medir todas las interacciones entre el Contact Center de Prosegur y sus clientes.

Solución

Implementación de GoContact en una lógica de omnicanal, con la integración de todos los canales en un único interface, complementados con estadísticas integradas y reporting.

Resultados

Aumento de la productividad y de la calidad del servicio prestado en el Contact Center, lo que permite una mayor rapidez y eficiencia en la respuesta a las solicitudes de los clientes.

“Para Prosegur, la prestación de servicios de seguridad presupone una relación de confianza entre la empresa y sus clientes.”

La seguridad en la atención al cliente

Fundada en 1976, Prosegur es uno de los líderes mundiales en seguridad privada. Inició su actividad en Portugal en 1980 y está actualmente en 17 países, con más de 150.000 trabajadores y con un valor de mercado de aproximadamente €3 mil millones.

Prosegur es un partner global de seguridad que actua en las áreas de:

- Transporte de valores y gestión de efectivo y cajeros
- Vigilancia y Protección Personal
- Tecnología y monitorización; CCTV; control de accesos; localización de flotas
- Sistemas de protección contra incendios;
- Auxiliares de servicios; Staff para eventos
- Consultoría y proyectos de seguridad
- Monitorización y respuesta a alarmas de intrusión e incendios

La Importancia del Contact Center para Prosegur

Para Prosegur, la prestación de servicios de seguridad presupone una relación de confianza entre la empresa y sus clientes. Para que esta confianza se mantenga a un nivel intocable y en crecimiento, es esencial que la relación entre el cliente y Prosegur sea rápida, segura, clara y por encima de todo, eficaz. El Contact Center es por excelencia y por todos sus canales, el punto de contacto entre Prosegur y una parte significativa de sus clientes, todos los días y en diferentes situaciones.

Antes de descubrir a GoContact, Prosegur tenía en su Contact Center una solución ACD con algunas limitaciones tecnológicas, tanto en términos de voz como en la integración con otros canales de interacción con los clientes.

“...fue necesario implementar un sistema robusto, versátil, avanzado y omnicanal, lo que permite mejorar la productividad de los empleados, aumentar el nivel de satisfacción de los clientes, así como un seguimiento para medir todas las interacciones entre el Contact Center de Prosegur y su clientes.”

Esta situación requiere un gran esfuerzo e inversión que permita alcanzar las eficiencias deseadas y ofrecer al cliente el nivel la calidad de servicio deseada.

Por lo tanto, fue necesario implementar un sistema robusto, versátil, avanzado y omnicanal, lo que permite mejorar la productividad de los empleados, aumentar el nivel de satisfacción de los clientes, así como un seguimiento para medir todas las interacciones entre el Contact Center de Prosegur y su clientes.

Sobre la base de las necesidades y desafíos que existen para garantizar una experiencia de excelente servicio, Prosegur buscó una solución que reúna a supuestos como:

- Velocidad de implementación,
- Facilidad de uso,
- Versatilidad para afinar y cambiar con la máxima agilidad, capacidad de integrar en una sola interfaz todos los canales que utilizan nuestros clientes,
- Posibilidad de tener una presencia y seguimiento permanente,
- El valor añadido de tener una herramienta completa a un precio justo.

Tras el examen de las alternativas, la solución GoContact era la mejor respuesta a estos supuestos.

“El Contact Center de Prosegur cuenta con equipos multidisciplinares donde la versatilidad es una necesidad y una parte del negocio del día a día.”

Potenciar el Contact Center con GoContact

El Contact Center de Prosegur cuenta con equipos multidisciplinares donde la versatilidad es una necesidad y una parte del negocio del día a día. Con la implementación de GoContact, el objetivo principal era potenciar la misma versatilidad para integrar en una sola aplicación toda la diversidad de canales y las actividades desarrolladas por el equipo, desde la atención Inbound, el procesamiento de correo recibido a través de tickets, contacto automático con los clientes a través de SMS o la realización de campañas outbound de ventas y retención con bases de datos integradas. Esta integración ha aumentado significativamente la productividad del centro de contacto y en paralelo con las estadísticas e informes asociados, permitiendo tomar decisiones más fundamentadas y basadas en datos.

Impacto para los agentes

La solución GoContact ha facilitado el trabajo de los agentes y ha permitido llevar a cabo todos los diferentes procesos en una sola aplicación y la visibilidad de todas las tareas que se les asignan. La integración de múltiples canales permite a los agentes, por ejemplo, responder a una llamada, y luego responder a un

correo electrónico y poco después de hacer una llamada al extranjero sin perder tiempo ya que la aplicación entrega la actividad más apropiada. Este flujo de trabajo está automatizado basado en las parametrizaciones de los skills de agentes, prioridades de tareas y la disponibilidad de recursos. Por lo tanto, toda esta dinámica, finalmente, se traduce en una mejora del rendimiento y la calidad del trabajo de los agentes.

Impacto para los supervisores

Con GoContact, los supervisores tienen ahora disponibles, en una sola aplicación, todas las tareas a realizar. Ahora se puede controlar el progreso de estas tareas en tiempo real, lo que aseguró un aumento muy significativo en el monitoreo de los niveles de servicio de Contact Center. Al mismo tiempo, las estadísticas integradas y los informes históricos de todas las tareas realizadas por los agentes, permiten al supervisor obtener un conocimiento más real y efectivo de la actuación de cada agente. Esto permite a los supervisores para ayudar de manera más razonada los agentes, para que puedan alcanzar su verdadero potencial.

“La solución GoContact ha facilitado el trabajo de los agentes y ha permitido llevar a cabo todos los diferentes procesos en una sola aplicación y la visibilidad de todas las tareas que se les asignan.”

ROSEGUR

“Para la relación de confianza entre Prosegur y sus clientes se consolide de manera constante, el contact center juega un papel clave.”

Impacto para los clientes finales

El cliente final de Prosegur, al igual que cualquier consumidor moderno, desea entrar en contacto con la empresa a través de diversos canales. Con la implementación de la solución GoContact, se permite obtener una vista omnicanal de interacciones con los clientes, Prosegur puede ser más rápida y más precisa en la solución a presentar a cada cliente. De esta manera, el cliente obtiene lo que aprecian más: la velocidad y la eficiencia en la respuesta a sus solicitudes.

El impacto de un futuro más confiado y seguro

Para la relación de confianza entre Prosegur y sus clientes se consolide de manera constante, el contact center juega un papel clave. La solución GoContact no sólo mejoró la productividad del Contact Center, sino también la calidad del servicio prestado por Prosegur.

Con la distribución de las diversas tareas a realizar por cada agente, un flujo de trabajo automatizado y dentro de una sola aplicación, la productividad del agente fue significativamente mayor. Las herramientas de supervisión y presentación de informes ofrecieron al equipo de vigilancia, una nueva perspectiva sobre el rendimiento del contact center, lo que permite identificar los puntos fuertes y aquellos en los que es necesario hacer ajustes menores para la mejora continua del servicio y la calidad de la experiencia los servicios prestados por Prosegur.

La confianza y la seguridad son valores fundamentales para la relación de Prosegur con sus clientes. Al mejorar la ejecución de los trabajos en el Contact Center, Prosegur podía garantizar que los diversos intervinientes pueden focalizarse en lo que realmente importa, la mejora de relaciones con los clientes y la satisfacción de sus solicitudes.

“La confianza y la seguridad son valores fundamentales para la relación de Prosegur con sus clientes. Al mejorar la ejecución de los trabajos en el Contact Center, Prosegur podía garantizar que los diversos intervinientes pueden focalizarse en lo que realmente importa, la mejora de relaciones con los clientes y la satisfacción de sus solicitudes.”



Testimonio del cliente



“El Contact Center de Prosegur tiene equipos multidisciplinarios donde la polivalencia es una necesidad y parte del día a día. Reunir en una única herramienta toda la diversidad de canales y toda la diversidad de actividades desarrolladas por nuestro equipo, así como aumentar la productividad del equipo, fueron los principales beneficios de la solución GoContact.”

Luís Ramos Martins, Coordinador del Centro de Atención a Clientes de Prosegur



www.gocontact.com

