

Case Study

Tinsa

**Líderes en Valoración,
Asesoramiento y Servicios de
Smart Data Inmobiliario**





Case Study: Tinsa

Desafío

El desafío de Tinsa era aumentar la capacidad para gestionar miles de consultas que reciben cada día en el mercado español. Querían conseguirlo mediante un servicio omnicanal real y de calidad, en el que se contemplasen servicios de telefonía, email y chat (que habían incorporado recientemente a la página web).

Solución

Implementación de una interfaz única y sencilla que proporcionase un aumento en el registro de datos por parte de los agentes, con una amplia visión omnicanal, un módulo de control muy completo para supervisores y una tecnología ASR o reconocimiento de voz, avanzada y personalizable.

Resultados

Superación del 80% del procesamiento de las llamadas.

Aumento significativo de la productividad laboral, de la motivación y de la superación de los agentes.

Reducción de un 15% en el tiempo de respuesta de llamada.


Aumento de agentes libres y aumento de llamadas atendidas.

Incremento de 4 puntos en Net Promoted Score ofreciendo a los clientes noticias relacionadas con el servicio y el sector en los tiempos de colas.

Tinsa

Tinsa es una empresa que se ha consolidado en el mercado como uno de los mayores grupos de valoración, asesoramiento y smart data inmobiliario de Europa y Latinoamérica. La compañía realiza valoraciones para todo tipo de clientes, inmuebles y finalidades. El grupo cuenta con empresas como Taxo, especializada en valoraciones de bienes muebles e intangibles, y Tinsa Digital, especializado en servicios avanzados de valoración automática y herramientas tecnológicas basadas en inteligencia artificial y smart data.

El grupo realiza más de 300.000 informes anuales en España y más de 500.000 en los tres continentes donde opera. "Nuestra actividad incluye trabajar tanto entidades financieras, cualquier tipo de empresa o administraciones públicas, que recurren periódicamente a Tinsa para solicitar informes de valoración como clientes particulares que solicitan una o dos veces en su vida una tasación." - María José Baena, Responsable de atención al cliente en Tinsa.



“Realizar un cambio de aplicación con más de 150 agentes operando sobre ella, es un reto, pero contar con un partner como GoContact, con experiencia que nos ha acompañado durante todo el proceso aportando conocimiento y pasión, ha hecho de este cambio de aplicación un éxito.”

Fátima Ballesteros,
Responsable de
Help Desk en Tinsa

Disponer de un servicio al cliente excelente, sin fallos

Para Tinsa estaba claro: No solo querían conseguir gestionar las miles de consultas que llegan cada día a través de email, teléfono o chat, querían gestionarlo de manera eficaz a través de un canal omnicanal de calidad. El hecho de, por ejemplo, trabajar con entidades financieras y administraciones públicas, hace que los fallos no sean permitidos en la Atención al Cliente, porque la reputación se pondría en causa.

Por este motivo y algunos otros, la elección fue implantar GoContact como plataforma de Contact Center. Además de asegurar la calidad del Servicio y garantizarlo, cuenta con una interfaz sencilla para su uso por parte de los gestores y un módulo de control completo y con datos en real time que facilita mucho la gestión y manejo por parte de los supervisores.

La tecnología de GoContact se convirtió en el aspecto clave para la toma de decisión final. El ASR de Lenguaje Natural o reconocimiento de voz que encontraron en el software que estaban testando era la más avanzada y personalizable entre aquellas que habían visto en el mercado.

La Transformación Digital en el Contact Center

En una empresa como Tinsa, donde operan más de 150 agentes, realizar un cambio en la aplicación de Contact Center suponía más de lo que esperaban, estaban ante una transformación digital completa. Pero fue un proceso que condujo a un “éxito rotundo” como en ocasiones decía de Fátima Ballesteros, Responsable de Help Desk en Tinsa.

En ocasiones, el cambio da vértigo y produce inseguridad, por lo que tener al lado a un equipo que controla los tiempos y los procesos a implementar, y conoce de primera mano el campo en el que trabaja, facilita esta sensación de incertidumbre.

Transformación para los clientes

“Ahora nuestro cliente verbaliza sus necesidades y un sistema de inteligencia artificial procesa la solicitud para trasladarla al equipo que mejor va a atender a estas peticiones” – María José Baena, Responsable de atención al cliente en Tinsa.

Transformación para los agentes

Esto facilita mucho el trabajo de los agentes y su tiempo de ocupación. Ahora reciben la llamada ya reencaminada, y siempre pueden ver la transcripción de lo que ha dicho el cliente. Reciben una información completa y precisa de lo que ha indicado el usuario.

Transformación para los supervisores

Los supervisores disponen de un dashboard completo y personalizable para cada equipo, dónde pueden ver todas las métricas establecidas y bajo esos datos pueden ayudar a los agentes en las acciones a realizar.

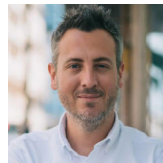
Mejoras en todos los aspectos de la Atención al Cliente

En el ámbito de la atención al cliente, los flujos de trabajo son muy importantes, y con GoContact, Tinsa ha podido optimizar estos flujos. Ha conseguido establecer prioridades en la gestión y automatismo de la entrega del trabajo a los usuarios. Además, cualquier interacción con los clientes queda almacenada, obteniendo un conocimiento muy profundo de los clientes.

Con el módulo de encuestas de GoContact consigue controlar y seguir de manera más ágil la experiencia del cliente, lo que ha desencadenado en una mejora de 4 puntos más en Net Promoted Score desde que empezaron a realizar el seguimiento.

El sistema de reconocimiento de voz ha sido capaz de procesar satisfactoriamente más del 80% de las llamadas. Pero quizá el indicador más importante es el tiempo medio que tardan en responder una llamada, que se ha reducido más de un 15%. La duración media también se ha reducido significativamente, al contar desde el inicio con más información sobre qué necesita el cliente. Y, como resultado de todo esto, la productividad de los agentes y su satisfacción han mejorado considerablemente.

Testimonio del Cliente



“La completa dedicación y implicación al proyecto de GoContact, desde todas las áreas, fue muy importante. Todo cambio conlleva unos momentos de estrés y presión muy elevados, y es en esos momentos es donde te das cuenta de que has elegido al partner adecuado.

El equipo técnico nos ofreció un gran soporte en las fases previas de análisis, durante la migración y en las pruebas finales, y nos sigue acompañando, para añadir mejoras y nuevas funcionalidades a la aplicación de contact center.”

Jorge Valero, Director Servicio al Cliente en Tinsa



www.gocontact.com

