GIRONA NOTICIES.COM
+ Periodisme

Cómo montar un call center en 2022 con LeadDesk

Actualidad Empresarial | 06/09/2022 | 00:00

A pesar de los avances tecnológicos en el ámbito de las telecomunicaciones, la interacción voz a voz sigue manteniéndose como una herramienta importante para que las compañías fortalezcan su servicio de atención al cliente. Sin embargo, muchas empresas no cuentan con una buena gestión telefónica, disminuyendo sus posibilidades de fidelizar usuarios y aumentar ventas. Es por este motivo que la compañía LeadDesk diseñó un completo servicio de call center, para que las empresas centralicen sus comunicaciones y mejoren sus canales de interacción.

Ventajas de una central de comunicaciones

Entre sus principales beneficios se encuentra la posibilidad de mejorar la imagen de la marca, amenizar la experiencia del comprador y fidelizar una mayor cantidad de clientes. En algunos sectores como el energético, el call center ha representado una mayor eficiencia en el manejo de bases de datos de clientes y un incremento considerable en su número de ventas.

Tal es el caso del Grupo Arconada, un conglomerado empresarial que contactó a LeadDesk como consultor para que mejorase sus procedimientos en el área de comunicaciones. Anteriormente, su equipo de ventas y atención al cliente, utilizaba una lista de Excel con datos básicos y números de teléfono para gestionar todo lo relacionado con las ventas de sus servicios.

Según su director general Néstor Arconada, esta metodología no estaba generando los resultados esperados, ya que sobrecargaba al asesor con procedimientos de búsqueda poco prácticos que le impedían invertir su tiempo en contactar con los clientes y en concretar ventas. Con las tablas de Excel, también era mucho más dificil medir el rendimiento individual de cada uno de los miembros del equipo de ventas, lo que en últimas terminaba impactando los índices reales de efectividad.

Después de la implementación del centro de comunicaciones, el Grupo notó un incremento en el número de clientes y un manejo más óptimo del tiempo de trabajo por parte de sus asesores. El centro también le permitió al personal directivo analizar informes de gestión con datos obtenidos en tiempo real, con los cuales fue posible tomar decisiones estratégicas de manera oportuna.

Pasos para instalar un call center en el Grupo Arconada

La implantación del call center se basó en una presentación previa del centro de comunicaciones como solución eficiente a los problemas de interacción con el cliente final. Luego, el equipo

diseñó toda la estructura interna de comunicaciones del Grupo Arconada, con el objetivo de conectar a los trabajadores con las bases de datos de proveedores, usuarios y distribuidores.

En paralelo, LeadDesk, junto al área de ventas, perfiló una base de datos más detallada y mejor distribuida, para luego crear un protocolo de interacción según las necesidades del Grupo Arconada. Finalmente, instaló un software de conversación omnicanal para gestionar más eficientemente las comunicaciones de la empresa.

Con este servicio, LeadDesk espera que cada vez más compañías utilicen soluciones de telecomunicaciones centralizadas para mejorar la relación con sus clientes. Gracias a los call center, muchas empresas han logrado formar parte del grupo de organizaciones de la industria 4.0, ganando ventajas competitivas frente a otras compañías del sector en el que se desempeñan.

Autor: Redacció

https://gironanoticies.com/empresarial/183629-como-montar-un-call-center-en-2022-con-leaddesk.htm