

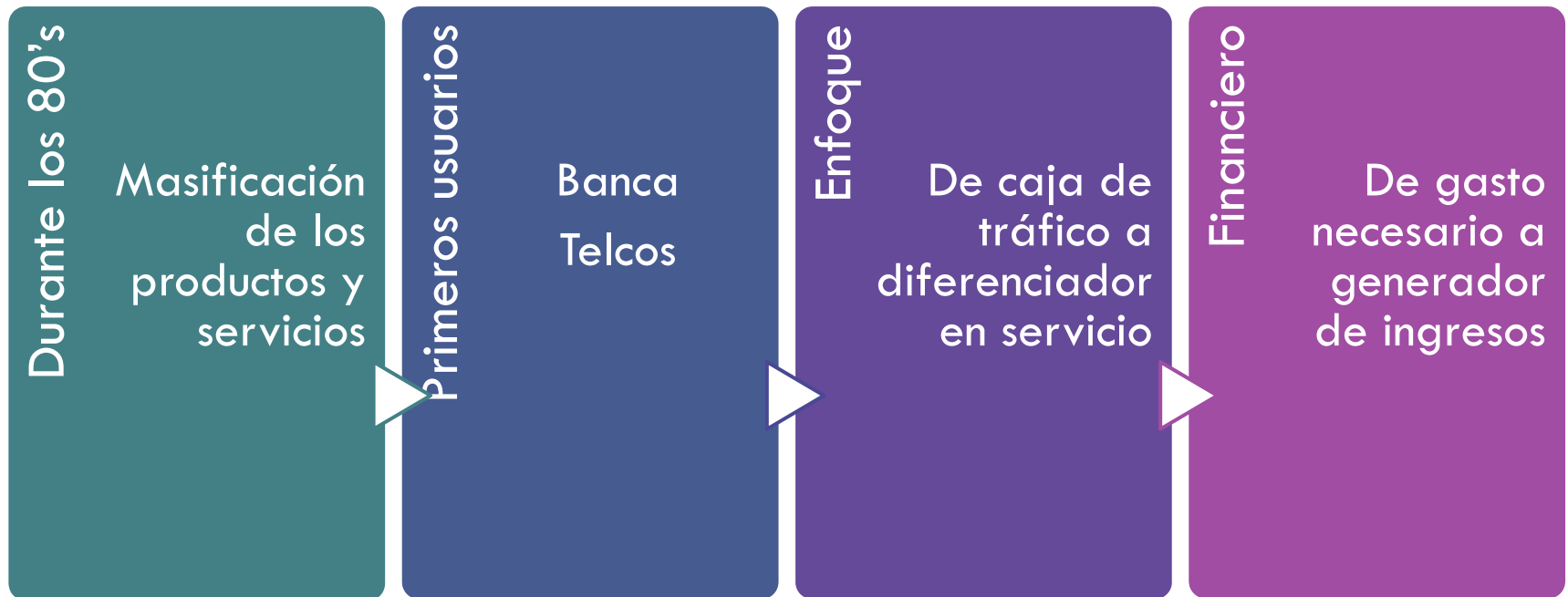


# Transformando el centro de contacto en generador de ingresos.



05 de marzo del 2008  
Mario A. Jiménez González  
Director de Unidad de Negocio CRM  
[mjimenez@sistemasdigitales.com.mx](mailto:mjimenez@sistemasdigitales.com.mx)

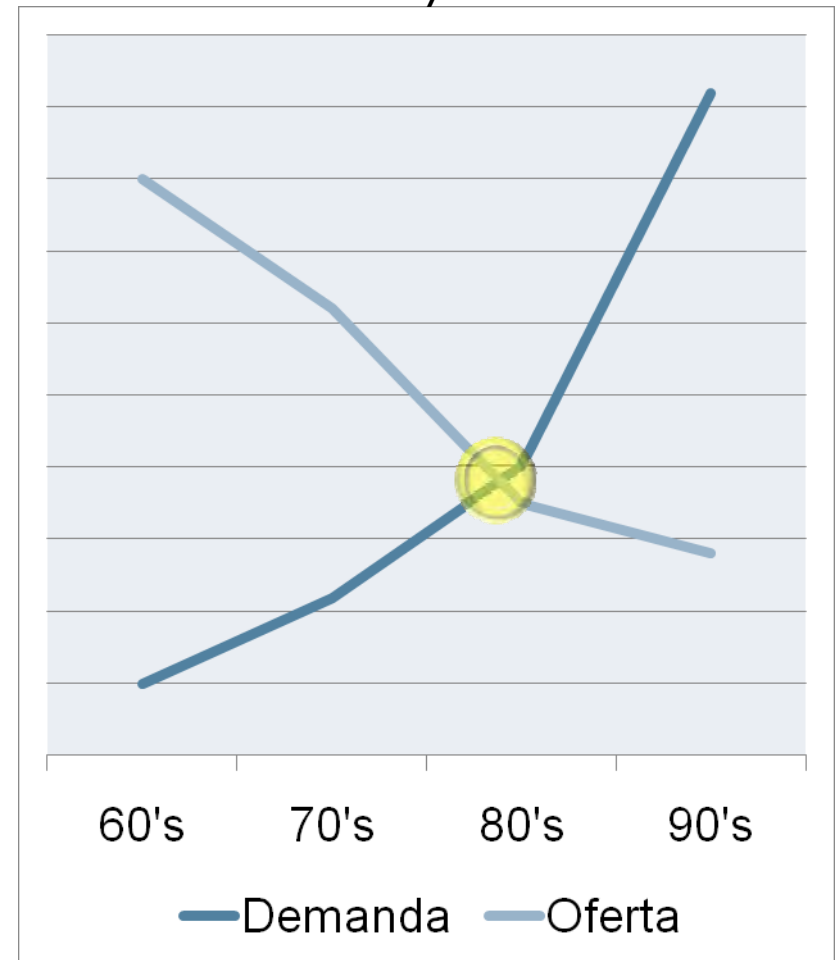
# Antecedentes de los CC



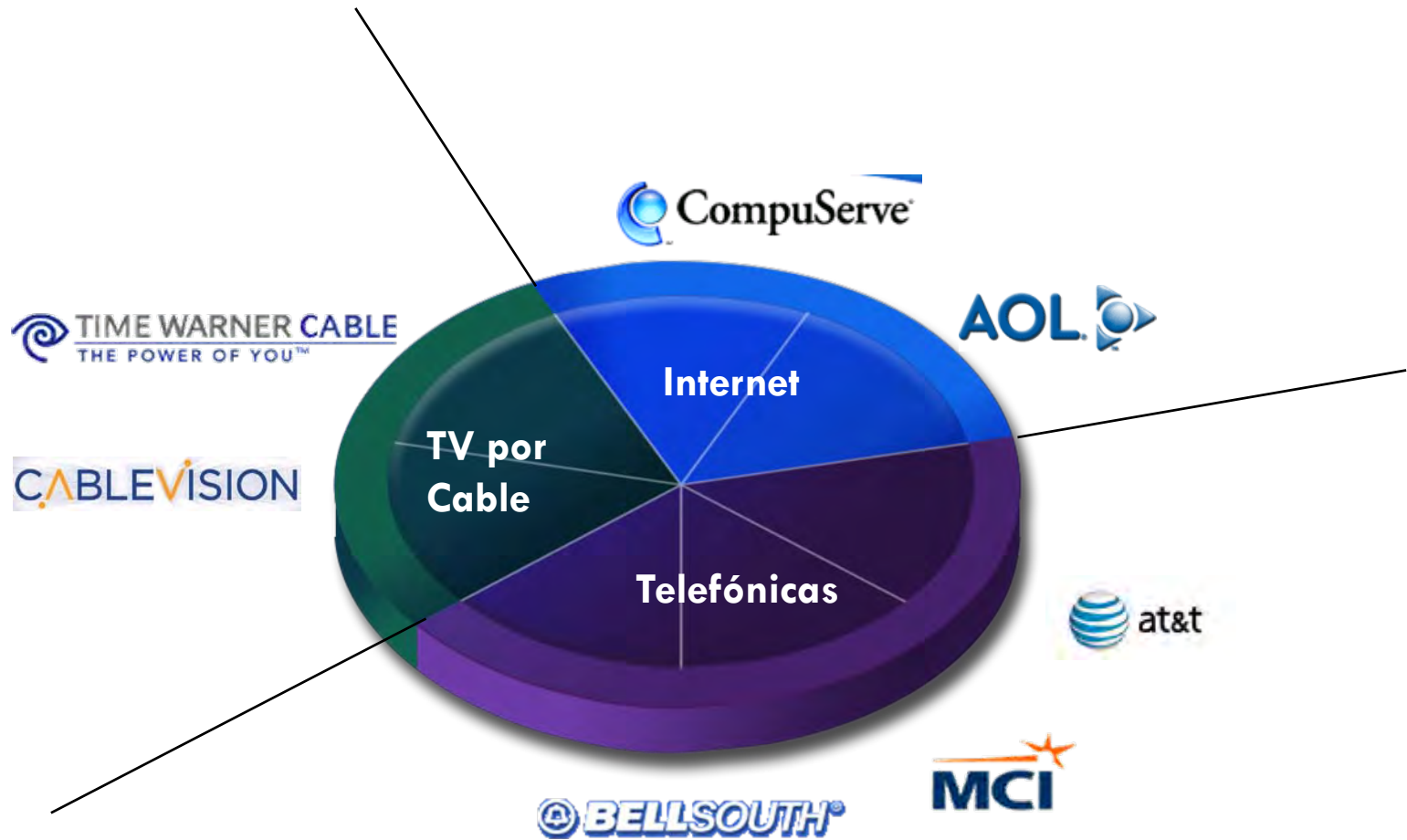
# Surgimiento del poder del cliente

- La demanda se volvió más cara que la oferta.
- Frases famosas:
  - Cuesta 6-10 veces más adquirir un cliente nuevo que retener a uno existente.
  - Las empresas utilizan aproximadamente 70% de su presupuesto de atención en soportar a los clientes que generan 20-30% de los ingresos.

Costo de la oferta y de la demanda



# Entorno competitivo: ejemplo telecom



Las marcas, logotipos, signos distintivos y nombres comerciales exhibidas en esta página son marcas registradas de cada una de sus propietarias.

# ... el surgimiento del Triple Play

**¡El mejor plan para ti!**

**Incluye:**

- Inifinitum, la conexión más rápida.
- La Renta de la Línea con 100 Llamadas Locales.
- 100 minutos de Larga Distancia Nacional.
- Todos los Servicios Digitales.
- Las mejores tarifas para tus llamadas de Larga Distancia y Servicio Medido.

Todo por

**\$389**

al mes. IVA incluido.

**¡Contrata ya!**

**01 800 123 2222**



Porque los que tienen cable lo pidieron

SKY al **3x1**

Contrata SKY en 3 televisiones con programación independiente al precio de una suscripción.

**POR SÓLO \$99\***

CON TARJETA DE CREDITO

Más Información

**Ahora esas tres industrias de telecomunicaciones compiten por los mismos clientes proporcionando los mismos servicios.**

<b>Telum</b>	Linea Digital 200	<b>\$499.00</b> al mes
<b>Intercable</b>	Internet 1 Mbps	

<b>Básico Digital</b> Más de 150 canales	<b>\$799.00</b>
<b>Intercable 1.5 Mbps</b>	
<b>Telum Línea Digital 200</b>	

Renta mensual

# Los orígenes del CRM ...



**“Don Luis, ¿me lo anota en mi cuenta por favor?”**

# ¿Qué hizo Don Luis?

## Identificar

- Nombre
- Detalles personales

## Diferenciar

- Necesidades
- Patrón de consumo

## Interactuar

- Inteligentemente
- Conforme al perfil

## Personalizar

- Oferta
- Productos

# Gestión basada en el cliente

- Conocer mejor al cliente y ofrecerle un servicio personalizado
- Identificar nuevas oportunidades de negocio
- Aumentar los ingresos al realizar cross-selling y up-selling
- Identificar los clientes potenciales que mayor beneficio generen para la empresa
- Fidelizar al cliente, aumentando las tasas de retención de clientes

# Con estrategia CRM

- El CRM busca cambiar el enfoque de la empresa:

## ANTES:

UNA OFERTA



OBJETIVO



Encontrar un grupo de personas a quienes proponérsela

## AHORA:

UNA PERSONA



OBJETIVO



Encontrar la mejor propuesta para ésta



# Situaciones frecuentes

- “Todos nuestros clientes son iguales”.
- “Hacemos campañas masivas”.
- “No conocemos la efectividad por cada campaña.”
- “Nuestra estrategia está centrada en nuestros productos”.
- “Nuestra estrategia de retención es convencer al cliente”.
- Las llamadas de clientes importantes están detrás de quienes piden muestras gratuitas.

# Ejemplos

Estrategias para transformar el centro de contacto en un generador de ingresos.

# Ejemplo 1: Retención

Para retener a nuestros clientes ...

## Tradicional

- Tratamos de convencerlo
- En caso contrario, tenemos un “caramelo” para retenerlo

## Estratégico

- Tenemos una estrategia de mejora en los servicios
- Ofrecemos una compensación distinta según el valor del cliente

# Ejemplo 2: Campañas

Para planear nuestras campañas ...

## Tradicional

- ❑ Elegimos un listado de clientes
- ❑ Luego ofertamos el producto en el que estamos bajos en ventas

## Estratégico

- ❑ Analizamos los patrones de consumo de nuestros clientes
- ❑ Entonces ofrecemos a cada uno el producto que mejor le queda

# Ejemplo 3: Incremento en ventas

Para incrementar la venta promedio ...

## Tradicional

- ❑ Cargamos nuestra lista de clientes
- ❑ Llamamos para ofrecer el producto que nos interesa empujar

## Estratégico

- ❑ Hemos diseñado un programa de lealtad
- ❑ Éste motiva a nuestros clientes a seguir comprando con nosotros

# Ejemplo 4: Gobierno

Para atender a la ciudadanía ...

## Tradicional

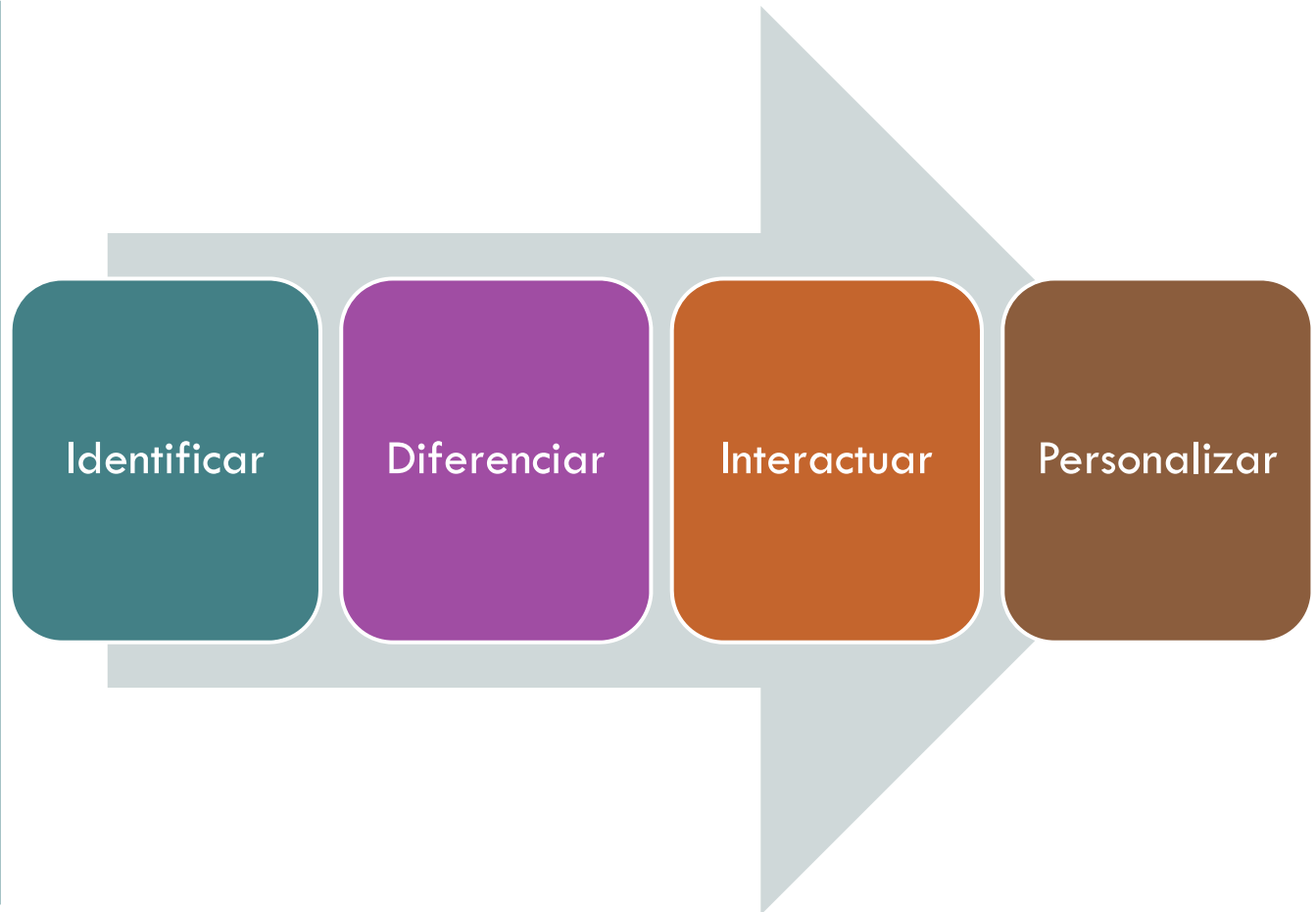
- Hemos instalado un centro de atención ciudadana, ahora los habitantes de nuestro municipio están más satisfechos

## Estratégico

- Aprovechamos nuestro centro de atención ciudadana para:
  - ▣ Realizar campañas de cobranza
  - ▣ Tenemos un estricto control de gestión interno

# Resumen

Para  
convertir el  
centro de  
contacto en  
un  
generador  
de ingresos



# GRACIAS

**Mario A. Jiménez González**  
**Director de Unidad de Negocio CRM**  
**[mjimenez@sistemasdigitales.com.mx](mailto:mjimenez@sistemasdigitales.com.mx)**

