

Business Case Atención telefónica

¿Dónde podemos aplicar este escenario empresarial?

- Call Center interno/ Call Center externo
- Departamento interno con Servicio de Atención al Cliente (SAC)

¿Por dónde empezamos?

Una empresa dispone de un departamento de atención telefónica formado por 20 personas y cada una de ellas recibe 50 consultas diarias. El tiempo medio de cada llamada es de 4 minutos. Y el coste laboral para la empresa es de 30€ por persona y hora.

Cada día los 20 operadores pasan 67 horas al teléfono, para la empresa significa un coste laboral diario de 2.000 €.









A final de mes, estos costes laborales ascienden a 44.000 €.

¿Y si ponemos Atomian a disposición de los operadores?

Las 20 personas del servicio de atención telefónica disponen del software Atomian para realizar búsquedas cognitivas y acceder a todo el conocimiento de su empresa. Con esta herramienta el operador puede dar una respuesta mucho más rápida y el tiempo de llamada disminuye de 4 a 2,5 minutos.

Los operadores necesitan muchas menos horas para responder las mismas consultas. Con Atomian sólo necesitan 42 h al día y el coste laboral diario para la empresa baja a 1.250 €.

Mensualmente, el coste es de 27.500 €, la diferencia entre utilizar o no Atomian es de 16.500 €.

Situación inicial	Día	Mes	Con Atomian	Día	Mes
 20 personas	67 horas al teléfono	1.467 horas al teléfono	 20 personas	42 horas al teléfono	917 horas al teléfono
 50 llamadas día/persona			 50 llamadas día/persona		
 4' duración llamada			 2,5' duración llamada		
 Coste laboral 30€/hora	Coste laboral 2.000€	Coste laboral 44.000€	 Coste laboral 30€/hora	Coste laboral 1.250€	Coste laboral 27.500€
Disminución de costes laborales 16.500€					

¿Qué beneficios adicionales obtenemos con Atomian?

Damos mejor servicio, con las mismas personas. Si disponemos de una plantilla fija, con los mismos operadores podemos atender un 30% más de consultas, subimos a 65 las consultas por persona y día. Al mes, significa incrementar en 6.600 las consultas realizadas.

Utilizando esta herramienta conseguimos una mayor efectividad del departamento de atención telefónica, damos respuestas más rápidas y conclusivas, evitamos rellamadas para aclarar consultas no resueltas y conseguimos que las nuevas incorporaciones puedan responder consultas desde el primer día, sin necesidad de formación.

Más Beneficios



Nuevas personas

Incorporaciones operativas desde el minuto 0.



65 llamadas día/persona

Podemos aumentar un 30% las consultas diarias.



0 € en formación

No es necesaria la formación. Todos sabemos preguntar.



Disminución rellamadas

Bajamos el numero de rellamadas para consultas pendientes.



Otras herramientas

Podemos prescindir de otras herramientas de Software.



Más efectividad

Incrementa el ratio de efectividad. Respuestas conclusivas.