



CÓMO IMPLEMENTAR UNA GESTIÓN MULTICANAL DE INTERACCIONES CON CLIENTES

SOLUCIÓN TECNOLÓGICA ESCALABLE, MODULAR QUE CRECE Y SE ADAPTA A LOS CAMBIOS DEL MERCADO



IBERDROLA es la productora, distribuidora y comercializadora de energía renovable más importante de Europa y Estados Unidos, una de las cinco principales del sector de utilities del mundo y líder mundial en energía eólica, abasteciendo a clientes de todo el mundo con la energía limpia.



31
países



28.000
empleados



100 millones
de clientes

Altitude Software trabaja con Iberdrola desde el año 2000 en una relación estratégica que permitió un mejor entendimiento del sector de energía y de las necesidades de Iberdrola como negocio.

2000

Se implementó Altitude Xperience incluyendo Inbound IVR

2010

Se implementó la solución Outbound IVR

2012

Se implementó el modulo Altitude Multimedia

“Mediante el uRouter de Altitude Software hemos podido clasificar automáticamente las interacciones de email con un cierre efectivo del 80%. Ahora podemos gestionar a nuestros contactos de manera eficaz y se refleja en un mejor servicio y una alta satisfacción del cliente”

Joaquín Ramón – Responsable de Gestión Tecnológica de Canales No Presenciales,
Iberdrola Generación

DÓNDE EMPEZAMOS

Implementamos la Solución IVR con reconocimiento de voz, que permitía a los clientes:



Llamar al Contact Center



Identificarse a si mismos con una referencia de contrato



Consultar su contador de energía

Años después, Iberdrola implementó la solución de Outbound Altitude IVR



Para realizar encuestas que evaluaran su atención al cliente



Para recopilar información del cliente y sus necesidades con el fin de desarrollar nuevos negocios



Para Telemarketing y campañas de ventas

Posteriormente, Iberdrola añadió un modulo adicional de Altitude, sustituyendo Microsoft Outlook, para gestionar el gran volumen de interacciones por mail que recibían, permitiendo



Asignar los mails a los agentes más apropiados del Contact Center



Enrutamiento automatico usando características como idioma y palabras claves específicas

QUÉ HEMOS LOGRADO



Comunicación proactiva, fácil y automática de la lectura de contador energético



Un servicio al cliente multi-idioma y mejorado



Encuestas automáticas y gestión de contactos por correo electrónico de manera más efectiva

CONTACTOS

Iberdrola
Plaza Euskadi, 5
48009 BILBAO España
Tel: +34 944 151 411

Altitude Software
C/ San Joaquin, 1
28231 – Las Rozas, Madrid
Tel. + 34 917 320 350