

# “Beneficios demostrables al mejorar la satisfacción de los clientes”

Alejandro del Riccio,

Director General de Kenwin, S.A.

Además de sus tareas directivas, del Riccio ha desempeñado funciones como líder de varios proyectos de implementación y auditoría del modelo COPC® para empresas como Microsoft y Banco de Galicia, entre otros. Ha participado en numerosos cursos y seminarios para ejecutivos y ha publicado trabajos y artículos en materia de optimización y gestión de procesos de contacto con clientes y acerca de la industria de BPO.

## ¿QUÉ ES LA COPC®?

COPC® es un riguroso modelo de gestión, específico para gestión de operaciones y de proveedores de servicios de contacto con clientes. Es una familia de normas basada en las mejores prácticas internacionales específicas para dichos procesos. “Mejores prácticas” son aquellas modalidades que llevan a cabo una tarea que ha probado ser en la práctica las más efectivas y eficientes entre todas las que se conocen. COPC® es el qué y cómo para lograr los mejores resultados en materia de procesos relacionados con clientes. Desde 1996, cuando se publicó la primera versión de la norma para operaciones, se ha comprobado en el 100% de los casos que la implementación de estas mejores prácticas facilita el aumento de la satisfacción y la fidelidad de los clientes, y de las ventas, a la vez que reduce los costes operativos.

## ¿DE DÓNDE SURGE LA NECESIDAD DE LA CREACIÓN DE ESTA NORMATIVA?

De la necesidad de mejorar el desempeño de los procesos de gestión de clientes por parte de las empresas. Un grupo de empresas preocupadas por la satisfacción de sus clientes y los costos de sus procesos se reunieron para trabajar en una solución a sus necesidades. Entre los creadores de la norma hay empresas tecnológicas que tercerizan y operan centros de contacto, como Microsoft, Dell, Intel...; empresas reconocidas por su excelencia en la calidad, entre las que encontramos a American Express, Motorola, etc.; particulares con experiencia en la implementación y evaluación de otras normas, incluyendo ISO® y del premio Malcolm Baldrige (el premio nacional a la Calidad en Estados Unidos); y compradores de servicios de terceros que piden un alto desempeño y confiabilidad.

## ¿ES UNA NORMATIVA QUE AFECTA SÓLO A LOS CONTACT CENTER?

La norma COPC® nació como respuesta a las necesidades de los procesos específicos de centros de contacto. Debido al éxito inmediato de su implementación, su adaptabilidad a diferentes procesos de la empresa, el alcance de la normativa se ha extendido a otros tipos de procesos, entre los que encontramos: la tercerización y la gestión de proveedores de procesos de negocio (BPO); los servicios de reparaciones e instalaciones a domicilio; los centros de atención personalizada; los centros de procesamiento de transacciones; los centros de almacenamiento y distribución; el procesamiento en lotes de transacciones (remesas, garantías y otros); las operaciones de otros servicios prestados presencialmente; el procesamiento de devoluciones; y los servicios de cobranza y recupero.

## ¿QUÉ VENTAJAS OBTIENE UN CONTACT CENTER CON ESTA NORMATIVA?

COPC® tiene un enfoque holístico e integral que otorga beneficios no sólo a corto plazo, también en términos estratégicos. Las empresas que han imple-



mentado la norma han obtenido beneficios demostrables al mejorar la satisfacción de los clientes a través de la mejora del servicio y calidad; incrementar los ingresos; y reducir los costes de operación del servicio. Estos beneficios se han dado simultáneamente, otorgando a los clientes un retorno de la inversión veloz y efectivo.

### ¿EXISTE ALGUNA OTRA NORMATIVA QUE REGULE LA CALIDAD EN LOS CONTACT CENTER?

Existen en el mundo diversas normativas aplicables a los Contact Center, la mayoría de alcance local. Varias intentan emular los contenidos y ciertos detalles propios del modelo COPC®. También está la norma ISO® que se utiliza adaptada a centros de contacto.

Hemos experimentado que COPC® se diferencia de otras normativas en que: está orientada al logro de resultados de clase mundial; tiene alcance mundial, con empresas certificadas y capacitaciones disponibles en más de 50 países; cuenta con retroalimentación permanente por parte de miembros y usuarios, y que asegura una permanente actualización anual. Además, el riguroso proceso de capacitación y calibración de los auditores y consultores COPC® asegura que los servicios prestados en todo el mundo y los criterios de certificación son los mismos. Esto ofrece un alto grado de confianza en cuanto al nivel de desempeño de las entidades certificadas.

### ¿CUÁL ES LA PERCEPCIÓN DE ESTA NORMATIVA INTERNACIONALMENTE?

COPC® es la familia de normas más reconocida y aceptada a nivel internacional para procesos de servicios BPO y de contacto con clientes. Se contabilizan varios miles de downloads por año de las diferentes normas, se encuentran traducidas a siete idiomas y su utilización se ha comprobado en más de 150 países. Justo es mencionar que, a efectos de certificar COPC®, es indispensable cumplir con un conjunto muy riguroso de prácticas de gestión, así como alcanzar exigentes niveles de desempeño operativo. Ello está llevando al Comité del Estándar a diagramar un camino natural que permita lograr un reconocimiento de

grados parciales de avance en el camino hacia el máximo nivel de adopción de las mejores prácticas.

### ¿CÓMO SE ADAPTAN LAS EMPRESAS ESPAÑOLAS A ESTA NORMATIVA?

Notamos un gran interés, que se ha acelerado tras que los pioneros en su adopción comprueban que se logran resultados tangibles en costes, ventas y satisfacción. Es entonces cuando tiene sentido cambiar lo que uno lleva a cabo todos los días en su negocio. Al igual que GSS, grandes compradores de servicios tercerizados también han comenzado a trabajar en sus propias operaciones y con sus proveedores alineando sus procesos de contacto con clientes, de acuerdo a las pautas que propone COPC®.

### ¿LA NORMATIVA SE APLICA TAMBIÉN A LA GESTIÓN DE CLIENTES A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES?

Las redes sociales son un fenómeno reciente y con un crecimiento real que sigue superando las expectativas más optimistas. La gran mayoría de las empresas se encuentran en la etapa de intentar entender cómo dar respuesta a este nuevo canal de contacto buscado por un segmento de los usuarios finales. COPC®, a través de la experiencia de casos exitosos de gestión de redes sociales y mediante un trabajo permanente de su Comité de Normalización, ha incorporado en su última versión 5.0, publicada hace pocos meses, una guía para implementar el modelo en canales de redes sociales. Tanto la norma como la guía específica cubren: la estrategia respecto del involucramiento de la entidad con las redes sociales; los objetivos del contacto a través de redes sociales; las tácticas de gestión y marketing de redes sociales (GMRS); los procesos clave relacionados con el cliente y los procesos soporte propios de este canal; y las métricas y objetivos de desempeño de contactos vía el canal de redes sociales.

### ¿EXISTEN EXPERTOS PARA AYUDAR A LAS EMPRESAS A CERTIFICARSE?

Ciertamente. Para asegurar que el proceso de certificación cumpla con los estándares de calidad y exigencia adecuados requeridos por el Comité de la Norma y a fin de que el proceso sea realizado de manera homogénea en todo el mundo, COPC® Inc. dispone de equipos de auditores y consultores y de Socios de Implementación en todo el mundo. De hecho, Kenwin es el Socio de Implementación de COPC Inc. en España y en otros países de habla hispana y portuguesa. Estos equipos han sido celosamente seleccionados por su capacidad y resultados en proyectos de implementación. Los servicios de estos auditores son monitoreados permanentemente por el Comité de Normalización para asegurar una alta calidad de los servicios prestados. En nuestro caso, prestamos servicios en España desde hace tres años y los resultados nos entusiasman para un futuro muy promisorio.

### GRUPO GSS ESTÁ IMPLANTANDO LA NORMA COPC® EN ALGUNAS DE SUS CAMPAÑAS, ¿CÓMO CREE QUE LAS VA A BENEFICIAR?

Tal como decía en anteriormente, creemos que los beneficios más importantes son los de lograr mejores niveles de ventas, con costes más bajos y con superior satisfacción de los usuarios finales de vuestros servicios y, por ende, de sus clientes. Pero más allá de ello, hay otros beneficios que seguramente han podido experimentar a lo largo del camino como una mayor profesionalización de sus equipos de trabajo, tanto de áreas operativas como áreas de apoyo; mejores niveles de satisfacción de vuestros propios equipos de trabajo; menor rotación del personal a todo nivel, asociado al punto antes mencionado; y un lenguaje unificado, que facilita la comunicación entre vuestros equipos, independientemente de las grandes distancias que separan a las varias locaciones de Grupo GSS.

A pesar de que ya trabajamos con más de cien casos exitosos desde nuestros inicios como firma afiliada a COPC Inc., nada supera la satisfacción de poder experimentar un caso más en que uno de nuestros clientes, como GSS, hace realidad los objetivos que se había planteado. ¡Enhorabuena!