

Tendencias tecnológicas en los centros de atención al cliente

Resumen de resultados | Diciembre 2016



zendesk



Resumen de la encuesta

Entre noviembre y diciembre de 2016, Gatepoint Research invitó a un grupo seleccionado de ejecutivos de TI y de atención al cliente a participar en una encuesta denominada *Tendencias tecnológicas en los centros de atención al cliente*.

Los candidatos fueron invitados por correo electrónico y hasta la fecha han participado 100 ejecutivos.

- La encuesta refleja las opiniones de un alto porcentaje de directivos a cargo de decisiones ejecutivas: el 5 % de los encuestados ocupa el puesto de CXO, el 14 % el puesto de vicepresidente, el 37 % de director y el 41 % el de gerente.
- Los encuestados representan firmas de una gran variedad de sectores: servicios empresariales, servicios financieros, manufactura de alta tecnología y general, comercio minorista, servicios de telecomunicaciones, comercio mayorista, asistencia médica, construcción, educación y transporte.
- Los participantes trabajan en firmas con una amplia gama de niveles de ingresos:
 - El 15 % trabaja en empresas Fortune 1000 con ingresos por encima de \$1.500 millones;
 - El 19 % trabaja en empresas grandes con ingresos entre \$500 millones y \$1.500 millones;
 - El 15 % trabaja en empresas medianas con ingresos entre \$250 millones y \$500 millones;
 - El 51 % trabaja en empresas pequeñas con ingresos por debajo de \$250 millones.
- El 100 % de los encuestados participó de manera voluntaria; ninguno fue contactado a través de telemarketing.



Resumen ejecutivo

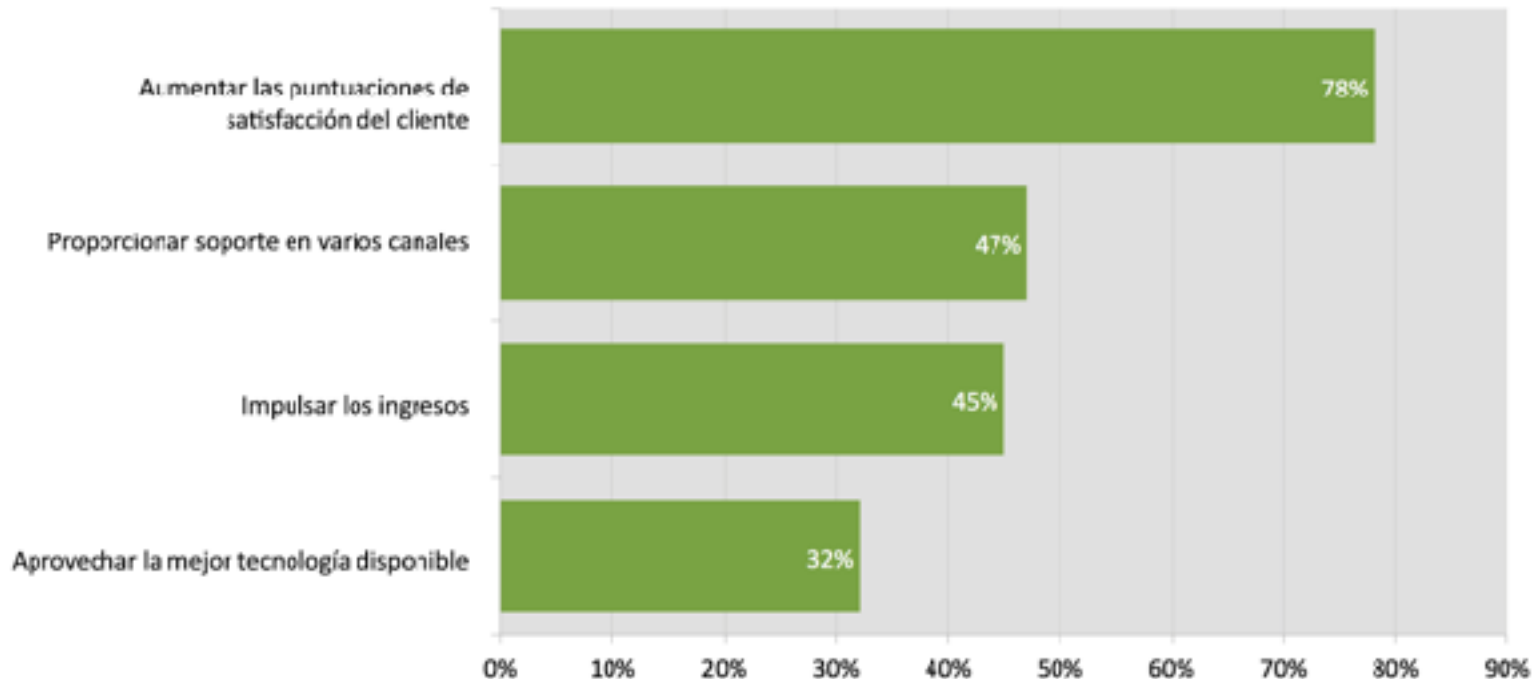
Un centro de atención al cliente exitoso puede desempeñar un papel importante para la compañía porque representa una ventaja estratégica sobre la competencia. Las puntuaciones de satisfacción altas pueden traducirse en lealtad hacia la marca y dominio del mercado. Pero los clientes tienen expectativas altas. ¿Cómo están las empresas creando centros de atención al cliente eficaces y de alta calidad?

En esta encuesta se solicita que los participantes respondan a las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son los objetivos más importantes de su equipo?
- ¿Qué aspectos del servicio de atención al cliente están funcionando bien?
- ¿Qué *no* está funcionando bien, qué frustraciones experimentan sus clientes?
- ¿Cómo se contactan los clientes con usted? ¿Cuántos agentes tiene?
- ¿Qué factores afectan sus puntuaciones de satisfacción del cliente?
- ¿Cuáles son sus quejas más importantes?

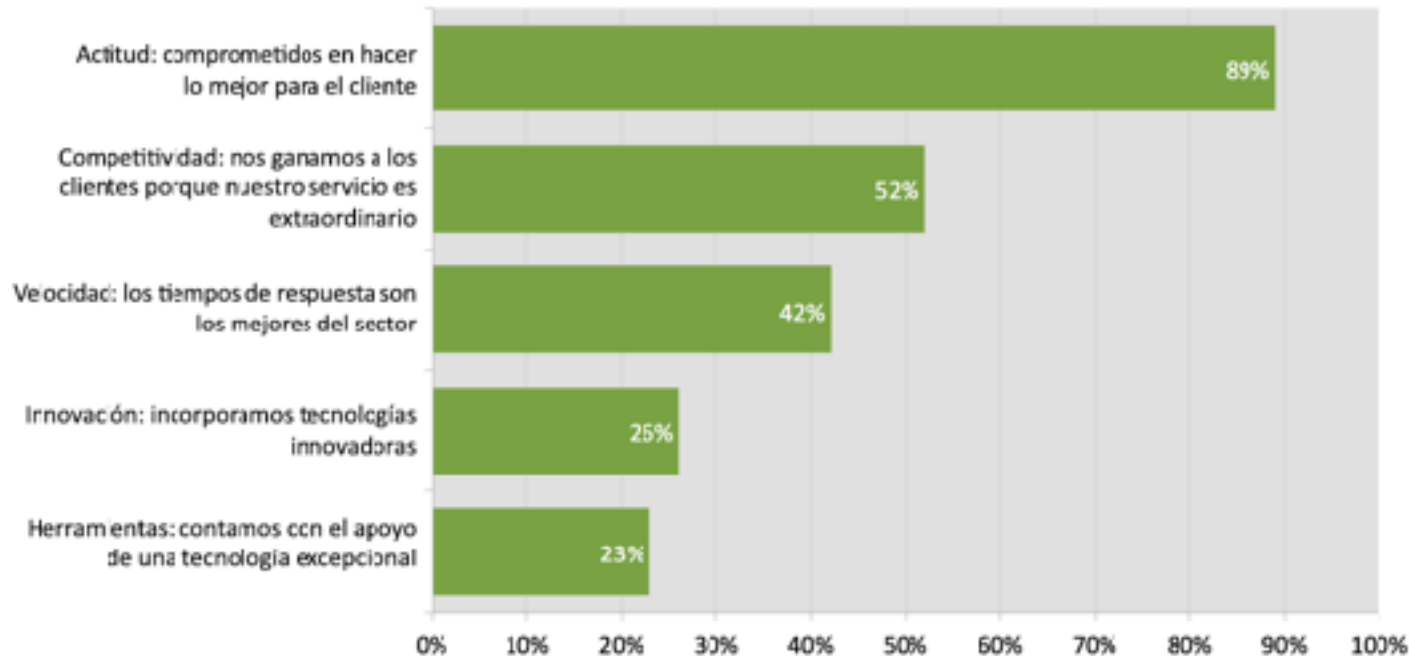


¿Cuáles son los objetivos más importantes para su equipo?



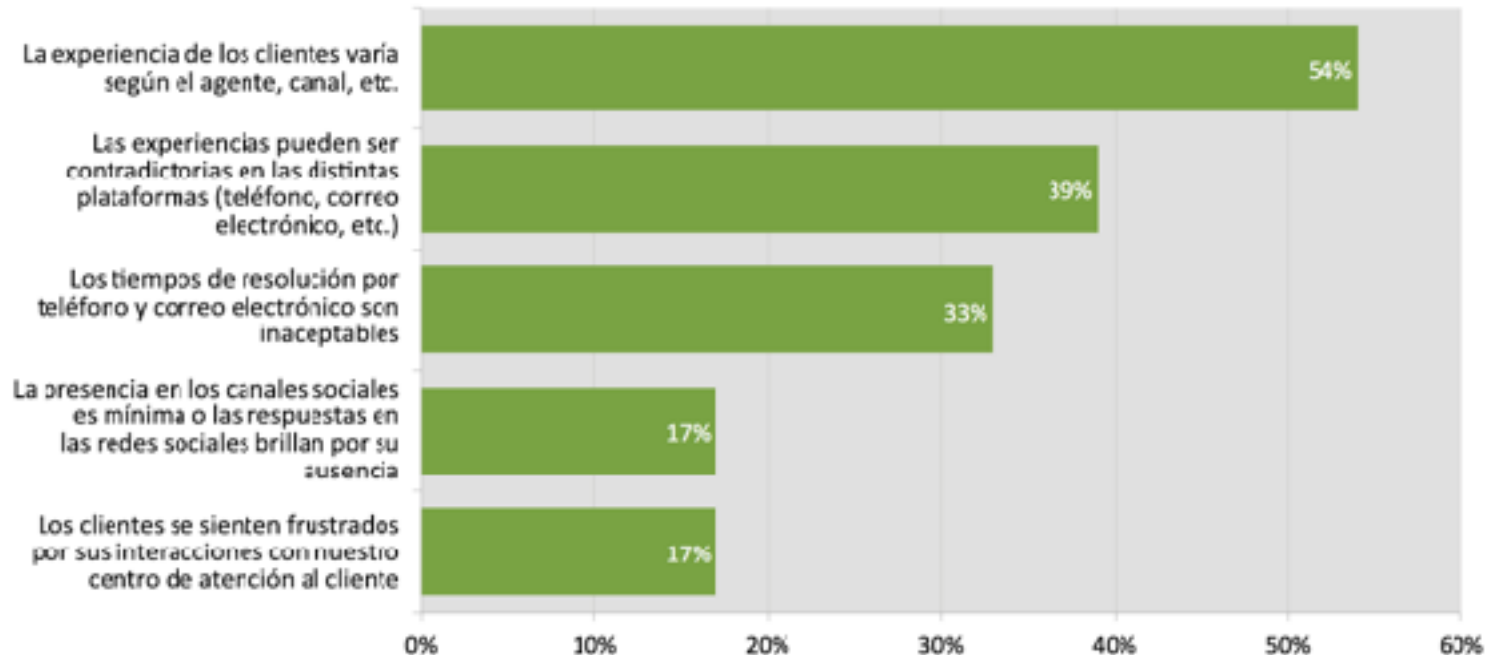
Los encuestados indican que, por encima de cualquier otra referencia, su objetivo más importante es aumentar la satisfacción del cliente.

¿Qué aspectos funcionan bien en su centro de atención al cliente?



Aunque los encuestados tienen por lo general una imagen positiva de la actitud (89 %) y el espíritu competitivo (52 %) de sus centros de atención al cliente, no se sienten tan optimistas en cuanto al nivel de innovación (26 %) y la tecnología de soporte (23 %).

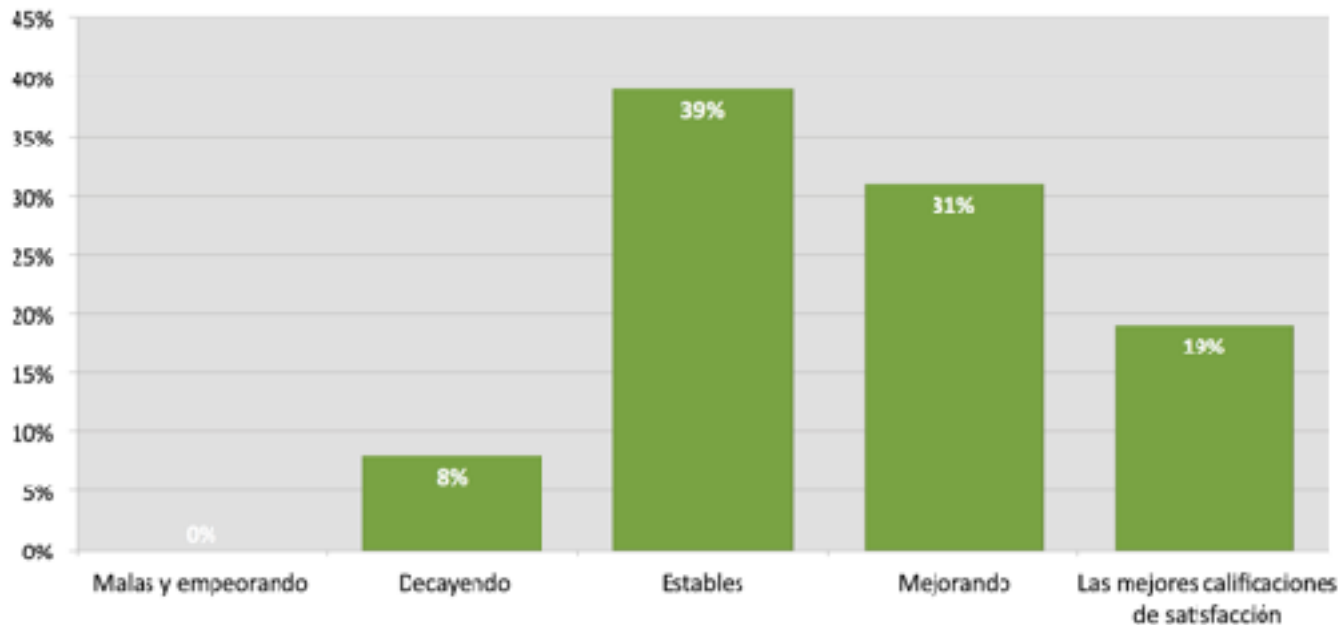
¿Cuáles son las frustraciones persistentes de sus clientes?



La causa principal de frustración entre los clientes es la atención desigual. Los dos motivos mencionados con más frecuencia como causa de frustración entre los clientes es la variedad en los niveles de atención que reciben de los distintos agentes, canales, etc. (54 %) y en las distintas plataformas (39 %).

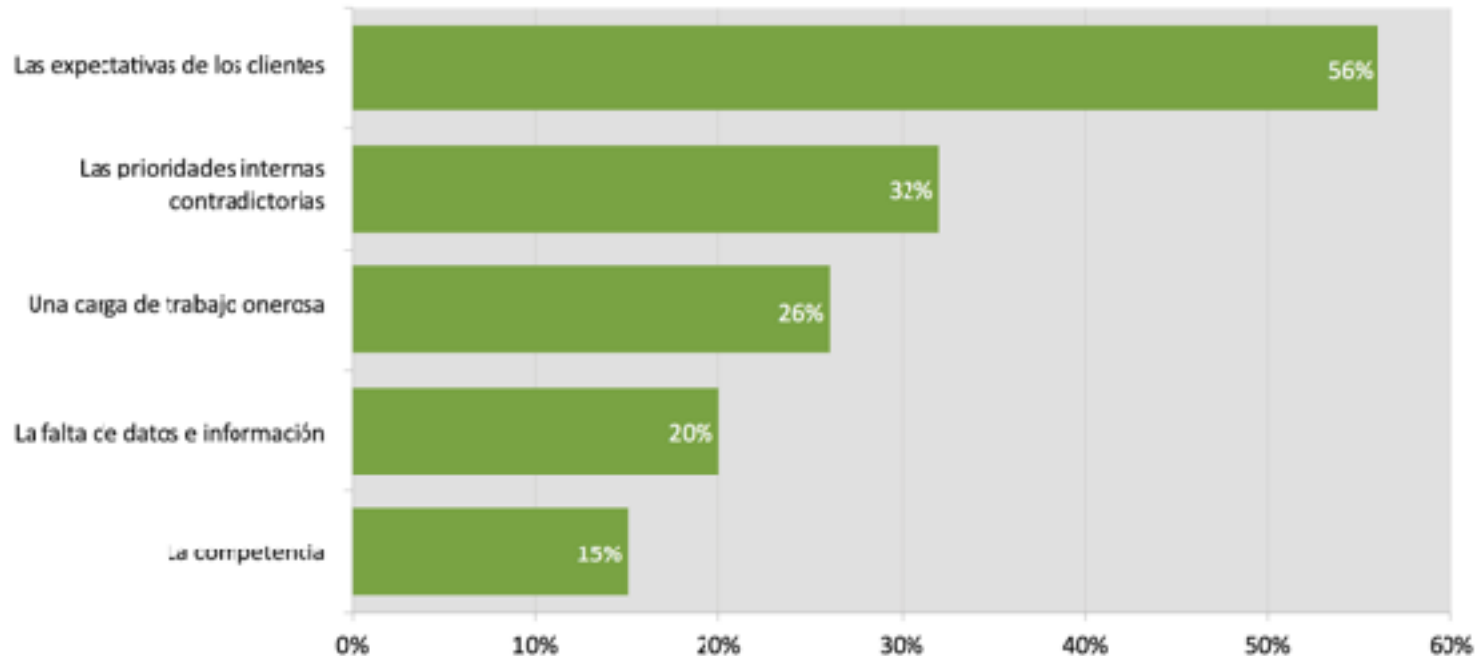


¿Cómo calificaría sus puntuaciones de satisfacción del cliente, según la tendencia actual?



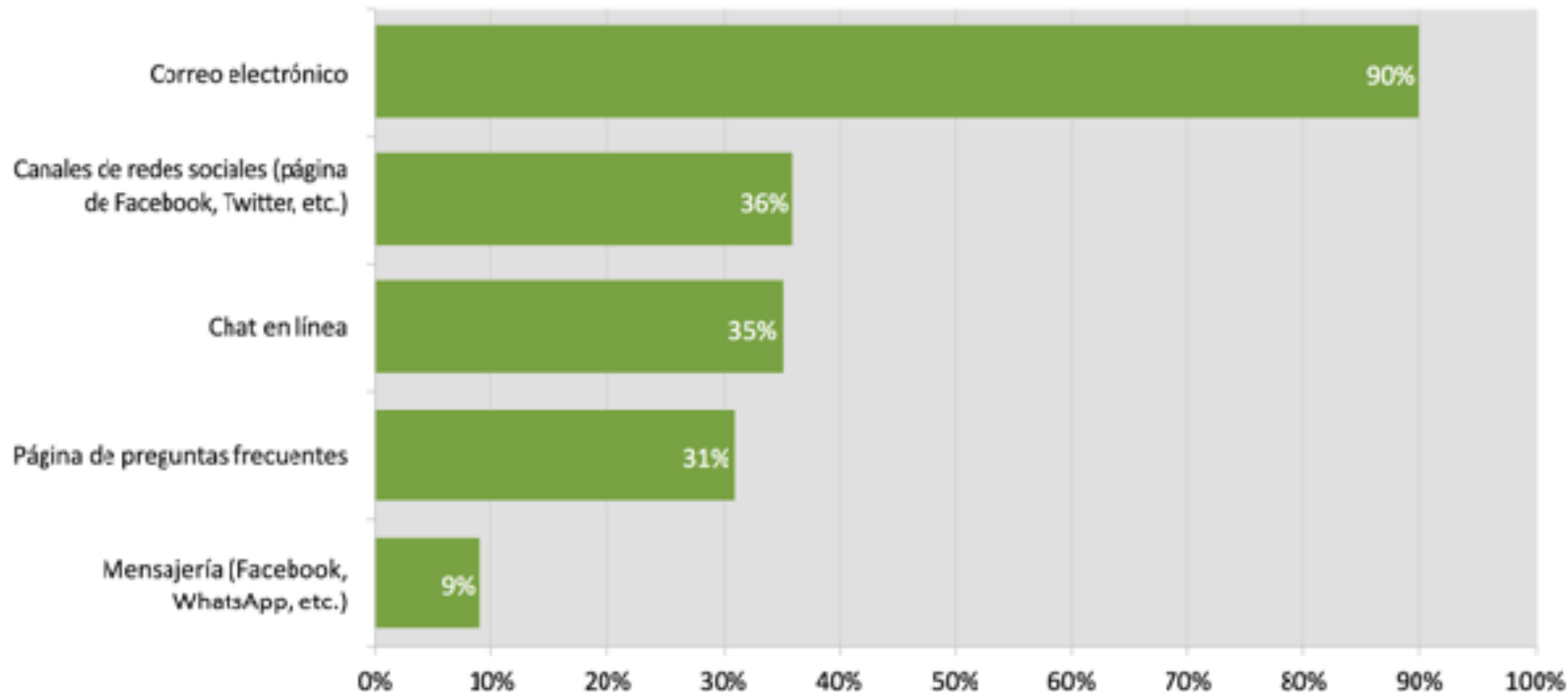
Ninguno de los participantes define sus puntuaciones de satisfacción del cliente como “malas o empeorando”. Pero solo el 19 % dice que recibe las mejores calificaciones.

¿Qué factores afectan las puntuaciones de satisfacción de sus clientes?



Según los encuestados, lo que más impacto tiene sobre las puntuaciones de satisfacción del cliente son las expectativas altas de los clientes (56 %), muy por encima del impacto de otros factores como los conflictos internos (32 %) y una carga de trabajo onerosa (26 %).

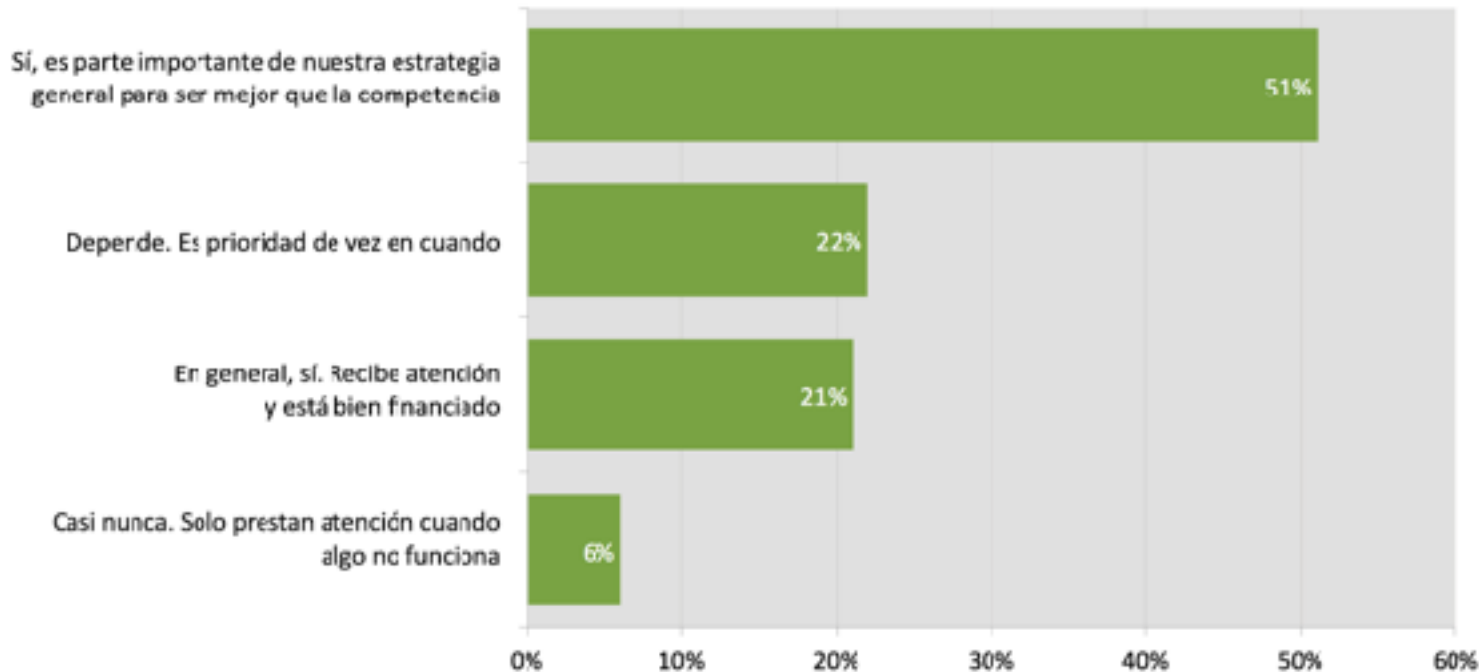
¿Cómo pueden contactarlo sus clientes?



La mayoría de los call centers dependen del correo electrónico para recibir comunicaciones de sus clientes.



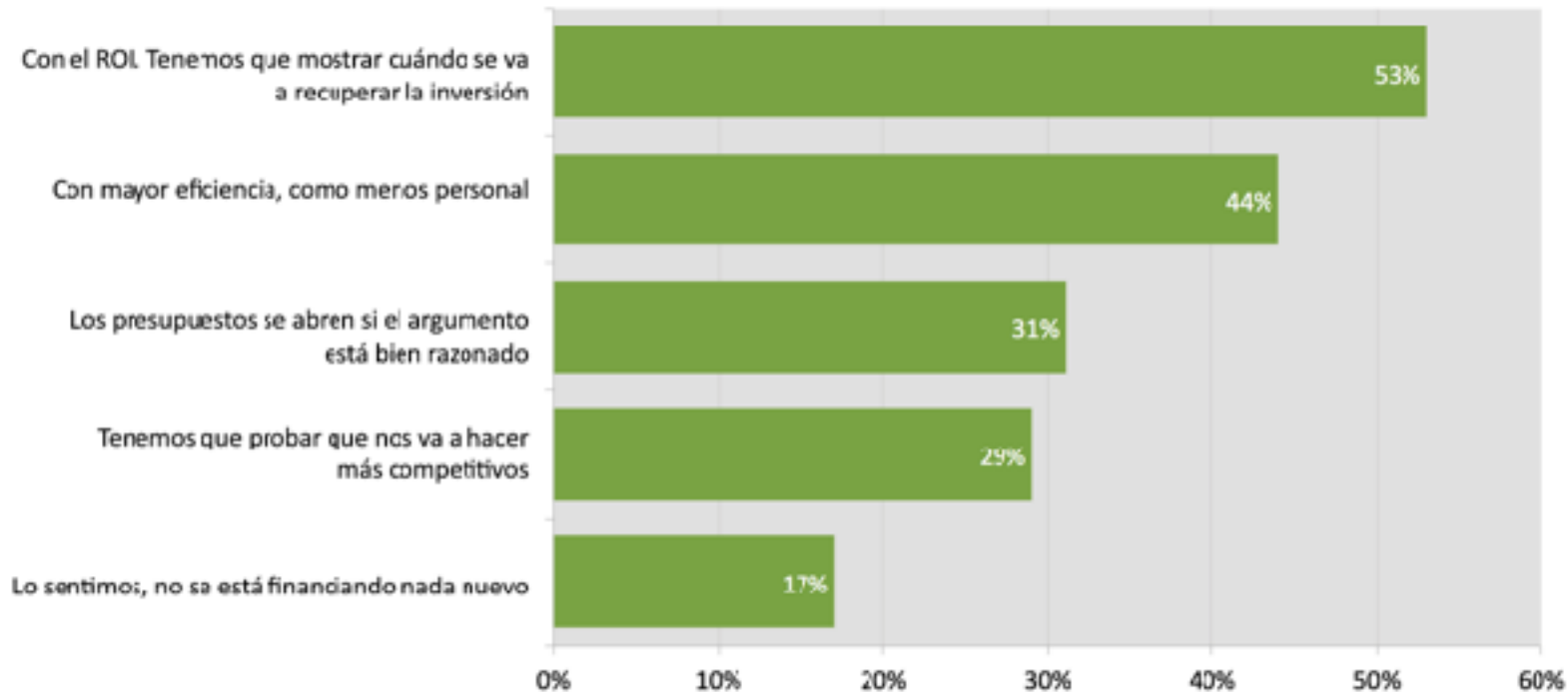
¿Considera la directiva que el servicio de atención al cliente es una ventaja competitiva potencial?



Al más alto nivel de la organización, un 51 % de las empresas de los encuestados, reconoce la importancia del servicio de atención al cliente como componente clave de la ventaja competitiva.



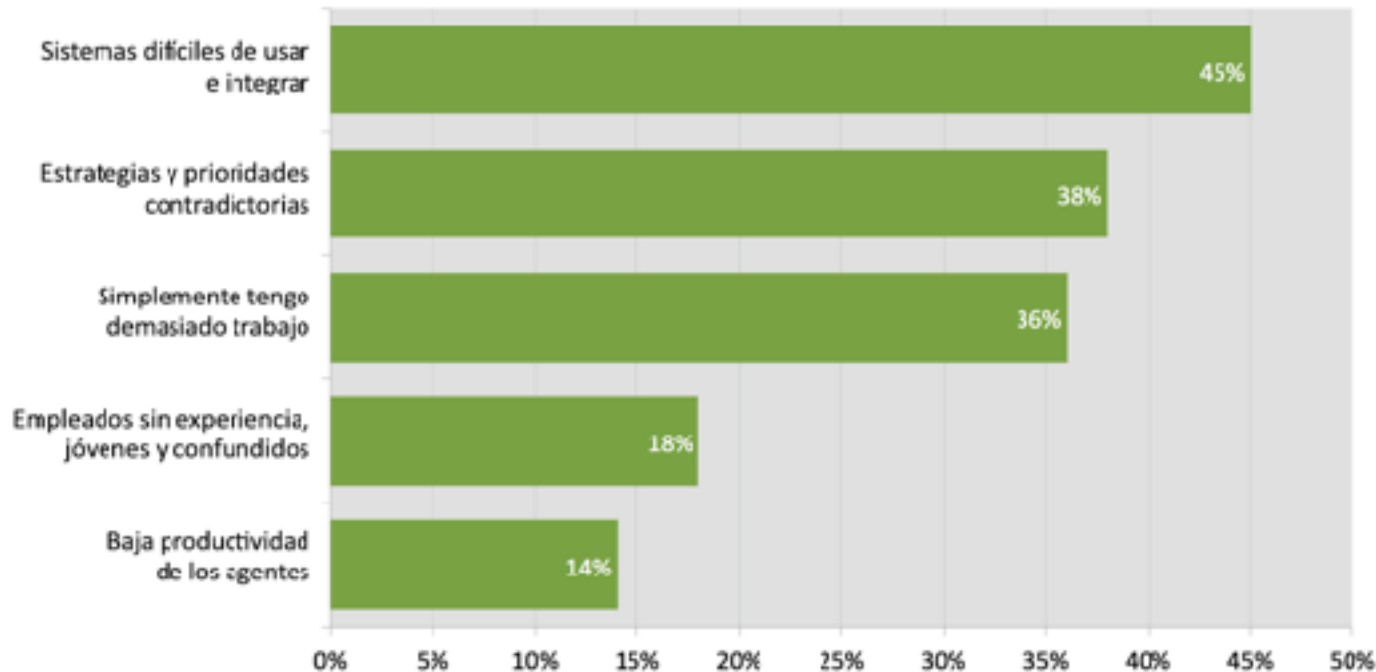
¿Cómo justifica la necesidad de financiar las iniciativas de su departamento?



Cuando se trata de obtener financiamiento para sus iniciativas, los encuestados afirmaron que el factor más importante es el **ROI**.



¿Cuáles son sus quejas más importantes?

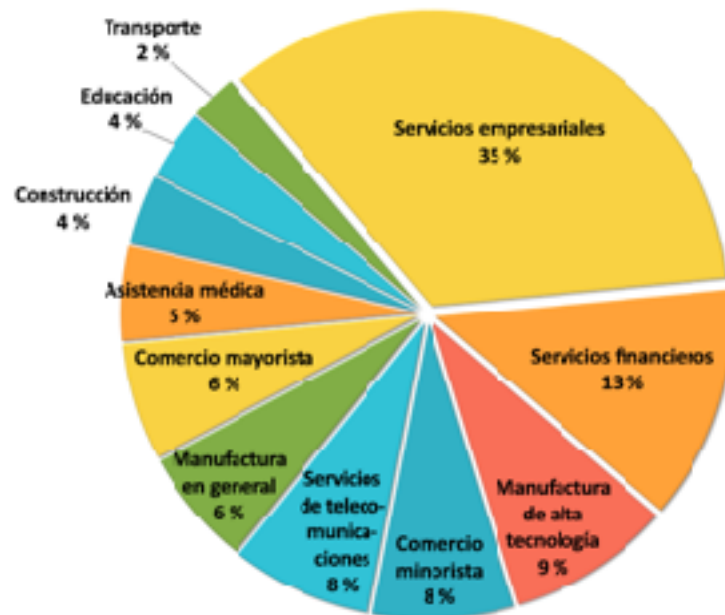


Las principales quejas son la complejidad, el conflicto y la congestión. Las quejas más frecuentes entre los encuestados son la complejidad y falta de flexibilidad de los sistemas (45 %), las estrategias contradictorias (38 %) y el exceso de trabajo: mucho que hacer y falta de tiempo para hacerlo (36 %).



Perfil de los encuestados

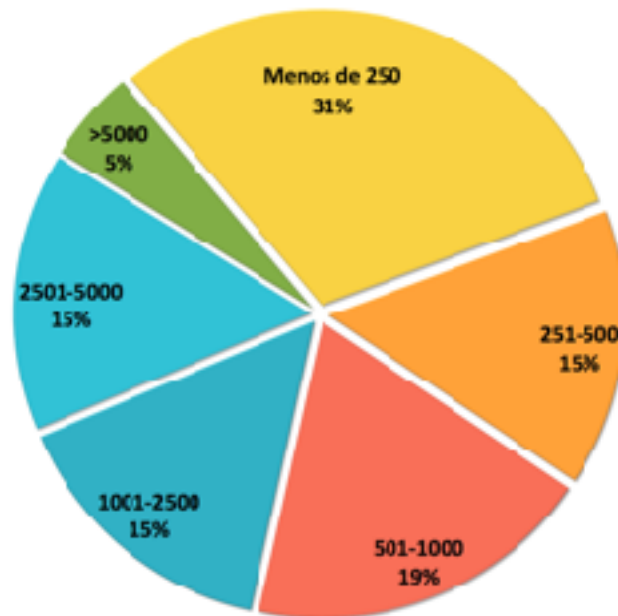
Sectores industriales



Se representa a una amplia gama de sectores industriales en esta encuesta.

Perfil de los encuestados

Tamaño de la compañía: empleados

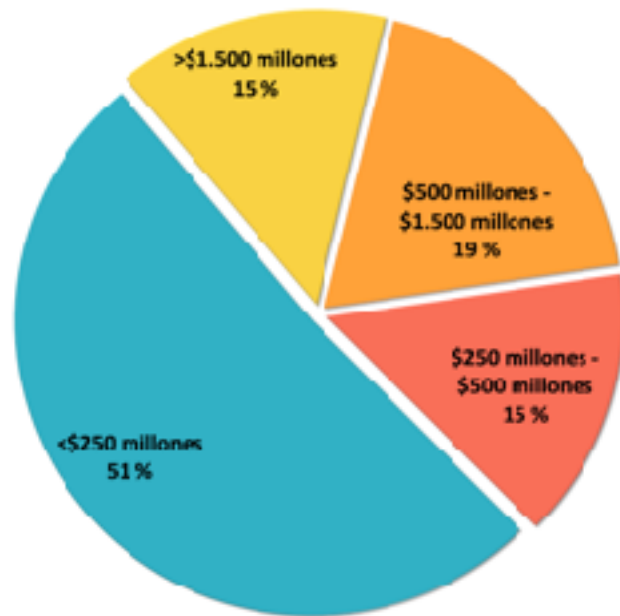


El 46 % de las organizaciones que respondieron tiene menos de 500 empleados. El 20 % tiene más de 2500 empleados.



Perfil de los encuestados

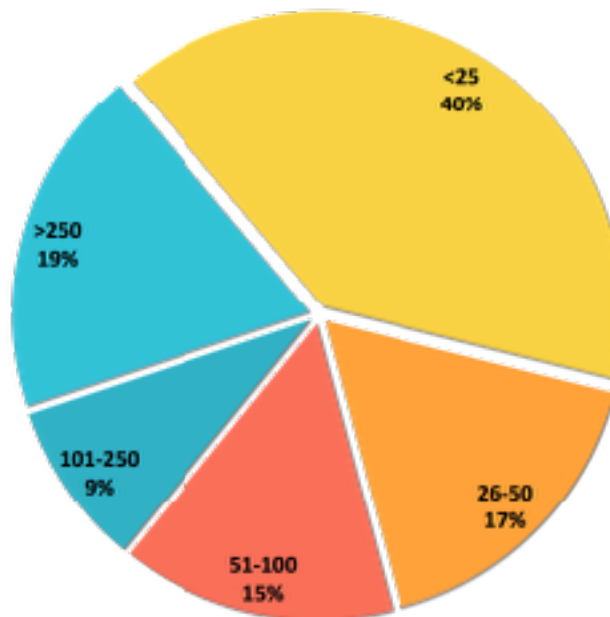
Tamaño de la compañía: ingresos



Más de la mitad de las organizaciones que participaron en la encuesta tiene ingresos por debajo de \$250 millones.

Perfil de los encuestados

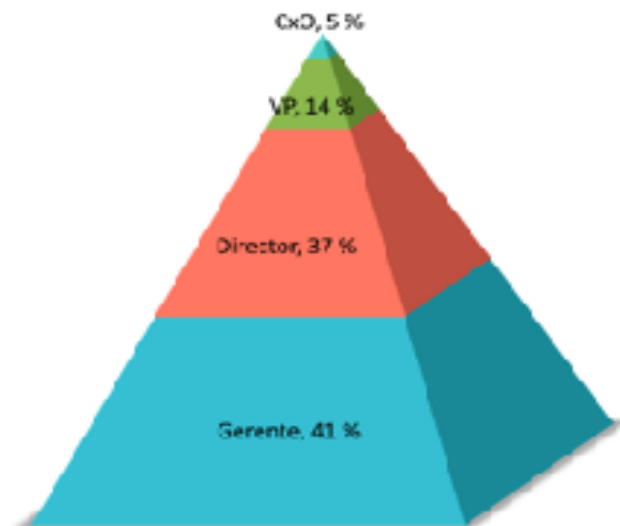
Número total de agentes



El 40 % de las organizaciones que respondieron a la encuesta tiene menos de 25 agentes. El 19 % cuenta con más de 250 agentes.

Perfil de los encuestados

Rango del puesto



El 56 % de los encuestados ocupa puestos de nivel ejecutivo en sus organizaciones.

