

# Mercado Libre

Empresa de Comercio Electrónico con Sucursal Bancaria Digital

Estudio de caso  
patrocinado por Resolutte



## La Organización

Mercado Libre es una empresa de comercio electrónico con sede en Argentina. Mercado Libre emplea a cerca de 35.000 personas y se centra en las siguientes unidades de negocio:

- **Mercado Libre:** Sitio web de mercado de la empresa
- **Mercado Shops:** Donde los minoristas pueden crear sus propias plataformas de comercio electrónico y, a menudo, utilizar la plataforma de pagos de Mercado Libre
- **Mercado Envíos:** División de envíos y logística de la empresa
- **Mercado Crédito:** Servicio que da a los usuarios acceso a financiamiento
- **Mercado Pago:** Solución de procesamiento de pagos que también ofrece préstamos a compradores y comerciantes

Mercado Pago cuenta con un centro de contacto que se enfoca principalmente en la comunicación outbound para cobranzas. Hay tres departamentos bajo el paraguas de operaciones del centro de contacto:

1. Cobranzas internas
2. Cobranzas externas
3. Cobranzas digitales

Hay aproximadamente 80 agentes internos de cobranza trabajando en Mercado Libre Brasil.

## Motivación para el Cambio

Mercado Libre estaba en el mercado buscando un nuevo marcador. El marcador que utilizaron carecía de la flexibilidad necesaria para sus estrategias de marcación y tenía fallas en la detección del contestador automático. Además, hubo casos en los que las llamadas cayeron en medio de negociaciones entre un agente y un cliente.

La organización contactó a Resolutte sobre los desafíos que estaban experimentando con su marcador.

*“Resolutte estaba muy comprometida a mostrar al cliente cómo mejoraríamos los resultados de su operación, probando el siguiente nivel de resultados en función de los datos históricos del cliente.”*

– Dario Braz, CEO, Resolutte

## Solución Deseada

Durante un período de 60 días, Resolutte inició una prueba de concepto para Mercado Libre con la solución Aspect® Unified IP®. Aunque Mercado Libre inicialmente pensó que la solución era demasiado sofisticada para un centro de contacto de su tamaño, se dieron cuenta de que aumentaba su tasa de aciertos (el número total de llamadas de cobranza dividido por el número de llamadas atendidas) y la productividad de los agentes.

La empresa quedó convencida con los resultados de la prueba de concepto y decidió utilizar la solución Aspect Unified IP con personalizaciones creadas por el equipo de servicios profesionales de Resolutte, que incluyen:

- Funcionalidad WebRTC
- Interfaces web para los clientes y aplicaciones de Alvaria
- Solución de front-end personalizada
- Banco de datos provisional para informes e inteligencia de negocios

## Los Resultados

Mercado Libre ha estado utilizando la solución Aspect Unified IP durante más de un año y ha aumentado la productividad de los agentes en un 30 y un 40%. Al aumentar la productividad, pudieron evitar contratar a más agentes y obtener más promesas de pago.



*“En nuestro programa piloto, 10 agentes utilizaron Aspect Unified IP, mientras que nuestros otros agentes permanecieron en nuestra solución anterior. La productividad de los agentes que utilizaron Unified IP fue de 30 a 40% mayor.”*

– Eric Uemura, Jefe de Cobranzas



### Acerca de Resolutte

Resolutte y Rising combinan la experiencia de contratación de usuarios con un equipo de alta capacidad de entrega y adherencia a las mejores prácticas del mercado. Trabajando en estrecha colaboración con sus clientes, brindando tecnologías y enseñando las mejores prácticas para permitirles lograr los máximos resultados y rendimiento. El desempeño, las colaboraciones y los resultados son el enfoque principal.

Rua Fidêncio Ramos, 195 – 2º andar, Conjunto 21, Vila Olímpia – São Paulo/SP  
+55 11 4380-7200 | [www.resolutte.com.br](http://www.resolutte.com.br)

### Acerca de Alvaria™

Alvaria ayuda a las organizaciones a administrar e involucrar de manera eficiente a la fuerza de trabajo moderna y a conectarse de manera compatible con clientes y prospectos. Nuestra multiplataforma abierta e innovadora está diseñada específicamente para dos competencias esenciales; una plataforma de gestión del compromiso de la fuerza de trabajo rica en recursos, inteligente e intuitiva y una plataforma de contacto proactivo en cumplimiento con las reglas y multicanal. Alvaria, el producto de la fusión de los líderes mundiales, Aspect Software y Noble Systems, celebra con orgullo 50 años en el negocio, remodelando la experiencia del cliente y del empleado. ALVARIA. Remodelamos la Experiencia del Cliente™. Para obtener más información, visite [www.alvaria.com](http://www.alvaria.com). Siga a Alvaria en Twitter en [@Alvaria\\_Inc](https://twitter.com/Alvaria_Inc). #ReshapingCX

