



**ALVARIA<sup>®</sup>**

**Aumente la Lealtad del Cliente con  
Estrategias Outbound Inteligentes**

## EL DESAFÍO | Reduzca la Pérdida de Clientes



Más del **50 %**  
de los clientes están  
dispuestos a pagar  
un **2 %** más por un  
excelente servicio

Adquirir un nuevo cliente puede costar de cinco a siete veces más que retener a uno antiguo,<sup>1</sup> sin embargo, solo el 41% de los CEOs mencionaron “cambiar el enfoque a la retención del consumidor” como una acción que han tomado o considerado tomar.<sup>2</sup> Las empresas que emplean estrategias efectivas para retener a sus clientes obtienen considerables beneficios financieros y más del 50 % de los clientes están dispuestos a pagar un 2 % más por un excelente servicio.<sup>3</sup>

Las empresas que se centran en minimizar la rotación de clientes y en mejorar la fidelidad de los mismos, a menudo se enfocan en el centro de contacto, especialmente en mejorar las experiencias de contacto inbound. Sin embargo, pocas empresas han desarrollado estrategias de contacto outbound que impulsen la lealtad del cliente, y este tipo de iniciativas son excelentes oportunidades para que las empresas se diferencien de la competencia.

1. Forbes.com. Retención de Clientes Versus Adquisición de Clientes. Saravana Kumar. 10 de diciembre de 2022.
2. <https://chiefexecutive.net/customer-retention-ceos-share-strategies/> Dale Buss
3. Índice de Experiencia del Cliente 2022 de Alvaria.

## Ser Proactivo Tiene sus Recompensas

Aumentar la lealtad del cliente en un 5% puede generar un aumento en las ganancias del 25% o más.<sup>1</sup> No es de extrañar que las organizaciones estén invirtiendo en mejorar la experiencia de sus clientes, y el centro de contacto es la primera línea en la batalla por la lealtad de sus clientes. Una de las mejores formas en que las organizaciones pueden mejorar la experiencia de sus clientes es desarrollando estrategias de contacto proactivas y personalizadas que ayuden a los clientes a resolver los problemas antes de que estos surjan. El 70 % de los consumidores tiene una opinión más favorable de las marcas que ofrecen notificaciones proactivas de servicio al cliente<sup>2</sup> y enviar mensajes oportunos y relevantes a sus clientes es una excelente manera de impulsar la lealtad.

Impulsar campañas outbound efectivas requiere el mejor software de contacto proactivo, que ayude a las organizaciones a comunicarse de manera eficiente con sus clientes mientras se mantiene el cumplimiento de las regulaciones clave.

1. Bain & Company. Prescription for Cutting Costs: Loyal Relationships. Fred Reichheld.

2. Microsoft.



El **70 %** de los consumidores tiene una opinión más favorable de las marcas que ofrecen notificaciones proactivas de servicio al cliente

## Manténgase Frente a sus Clientes

Ofrecer información crítica a través del canal preferido de sus clientes permite aumentar la satisfacción en el servicio, las deudas recuperadas y los ingresos por ventas. Las empresas están diferenciando sus estrategias de contacto aplicando las preferencias del cliente y enviando información en los momentos más críticos. Las estrategias más avanzadas de contacto proactivo anticipan las necesidades de los clientes y brindan experiencias de servicio personalizadas. También es importante enfocarse en ir más allá de las notificaciones unidireccionales y en ofrecer conversaciones bidireccionales que permitan a los clientes verificar el estatus de sus pedidos, realizar pagos y reprogramar citas desde los canales de autoservicio para ofrecer un servicio 24x7 y compensar las costosas llamadas inbound.

Otra forma en que las organizaciones destacan entre la multitud es anticipándose a las necesidades de sus clientes. Ayudando a los clientes a abordar los problemas de forma proactiva antes de que estos surjan y superando sus expectativas con comunicaciones personalizadas, basadas en compras o eventos recientes. Esto es una forma fantástica de mejorar la fidelidad del cliente. De hecho, el 71% de los consumidores esperan que las empresas ofrezcan interacciones personalizadas. Y el 76% se frustra cuando esto no sucede.<sup>1</sup>

1. Salesforce. State of the Connected Customer. 2018.



El **71 %** de los consumidores esperan que las empresas ofrezcan interacciones personalizadas



## Ponga en Acción Estrategias Exitosas de Contacto Outbound

Si bien las estrategias de contacto proactivo más sobresalientes pueden tener un impacto poderoso en la lealtad del cliente, muchas empresas luchan por diferenciar sus programas de contacto proactivo. Existe una variedad de obstáculos que las organizaciones enfrentan para poder ofrecer estas experiencias, incluidas regulaciones complejas, restricciones presupuestarias y tecnología obsoleta.

La adopción de un potente software de administración de la lista outbound, cumplimiento, automatización y enrutamiento puede ayudar a las organizaciones a mejorar tanto la eficiencia como la eficacia de sus operaciones outbound. La integración empresarial es otra pieza fundamental del rompecabezas en la implementación de soluciones outbound, y es importante asegurarse de que la información pueda fluir libremente a través de todos los sistemas y áreas funcionales.

“Las capacidades de la tecnología de Alvaria nos permiten crear campañas outbound y requisitos más complejos para nuestro negocio que otras tecnologías no brindan.”

— Glen Thies, Director, Servicios Centrales de Farmacia en CVS/pharmacy



# El Cumplimiento es algo Crucial

Cumplir con los cada vez más complejos requisitos regulatorios como TCPA, CFPB, Ofcom y otros organismos reguladores gubernamentales, requiere de herramientas de gestión avanzada de listas y campañas. Enfocarse en el cumplimiento no es opcional: ¡cada infracción de la TCPA puede costar a las organizaciones entre \$500 e \$1500<sup>1</sup>! Sin embargo, es importante equilibrar el cumplimiento con la productividad del agente y las soluciones outbound flexibles ofrecen una variedad de capacidades que ayudan a las empresas a cumplir con objetivos de contacto y cobranza específicos mientras, al mismo tiempo, se cumple con las regulaciones clave.

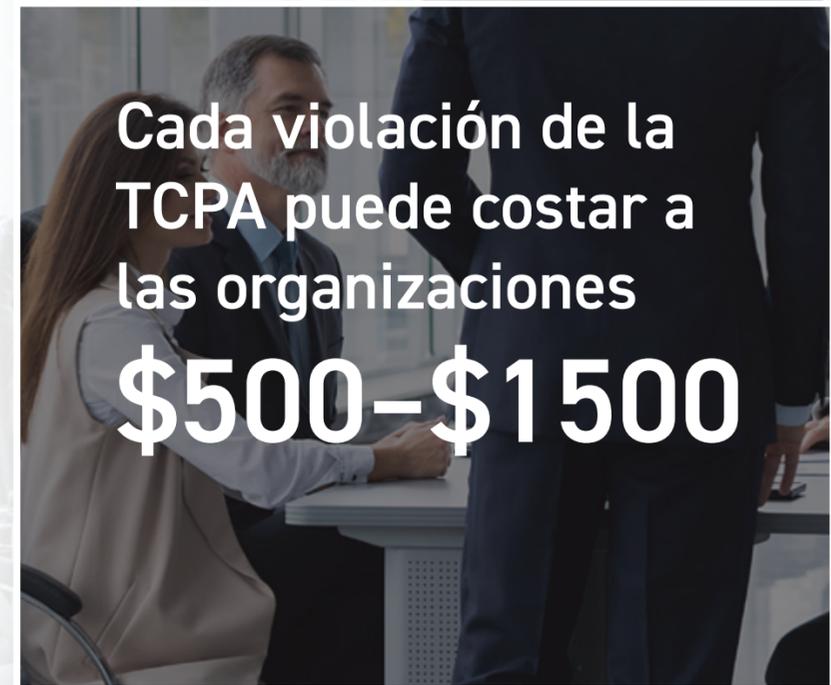
**Las capacidades centralizadas de seguimiento de intentos y consentimiento** ayudan a las organizaciones a asegurarse de tener control sobre el acoso para cada registro de cliente, mientras se aseguran de que cada intento outbound no infrinja las directrices reglamentarias.

**Las reglas de exención y de no llamar** son imprescindibles para que los centros de contacto cumplan con las regulaciones. Por ejemplo, las reglas específicas para asegurar que los clientes estén siendo conectados durante ciertas horas del día ayudan a evitar violaciones por acoso y ofrecen mejores experiencias al cliente.

**De seguimiento y administre los números** que se han transferido de un teléfono fijo a un móvil para asegurarse de cumplir con los requisitos reglamentarios estatales y locales cuando el cliente se muda a nuevos estados, códigos postales o ubicaciones con un código de área diferente.

Estas son solo algunas de las muchas herramientas que las organizaciones pueden usar para mantenerse dentro de las normativas pautas de cumplimiento, y es importante crear procesos y procedimientos del centro de contacto que cumplan por diseño. El software avanzado de administración de listas y campañas es fundamental para definir estos procesos y automatizar las tareas de ejecución de campañas para ayudar a las empresas a cumplir con las regulaciones regionales y nacionales.

1. Telephone Consumer Protection Act 47 U.S.C. § 227





Las campañas de  
contacto efectivas  
requieren  
**del mejor**  
software en su clase

## Cree y Ejecute Campañas Outbound Eficaces

“La tecnología Alvaria para el centro de contacto es como una solución plug and pay. Logramos implementarla en tan solo unos meses.”

— *Dennis L Matutina Vicepresidente Ejecutivo, Director – Desarrollo de Canales*

La implementación de campañas de contacto proactivas y efectivas requiere del mejor software para administración de campañas y listas de su clase, el cual ofrezca a los centros de contacto la máxima flexibilidad para alcanzar sus objetivos de servicio, marketing y cobranza. Toda estrategia de contacto outbound debe ser compatible con las opciones de marcación y ritmo, como: vista previa, precisión, predictivo, automático y blaster. Las empresas deben contar con la capacidad de ajustar rápidamente los procesos para adaptarse a nuevas campañas o estrategias de contacto, y estas deben incluir la capacidad de trabajar con varias listas al mismo tiempo y priorizar ciertos registros sobre otros. Los centros de contacto también pueden analizar el historial de transacciones y los datos de contacto para determinar a través de qué canales y en qué momento ciertos clientes responden mejor, y aprovechar las capacidades de mejor momento para llamar para llegar a los clientes con más frecuencia.

Los centros de contacto pueden mejorar la eficiencia de sus operaciones al automatizar las tareas diarias de contacto proactivo en función de los objetivos de tasa de contacto y ajustar la dotación de personal en consecuencia. Aumente los contactos con la persona correcta y maximice la eficiencia del agente con herramientas como la detección del contestador automático, la verificación de la persona correcta y las reglas de tiempo más conveniente para llamar. Otra forma de mejorar la eficiencia del centro de contacto es configurar grupos de habilidades de agentes y enrutar los registros para que sean los agentes más calificados quienes manejen cada interacción.

A veces, las comunicaciones outbound son urgentes, como en los casos de alertas de fraude o de búsqueda de clientes potenciales. En estos casos, el software outbound debe integrarse con sistemas externos para garantizar que los registros puedan moverse al principio de la cola.

# Las Mejores Soluciones Outbound

Alvaria ofrece las mejores capacidades de marcación outbound y contacto multicanal con herramientas de administración de campañas y listas, automatización y cumplimiento que potencian a muchas de las organizaciones más grandes y conocidas de mundo. Esta funcionalidad permite proporcionar información crítica a las personas adecuadas, en el momento adecuado, a través del canal más eficaz, logrando así aumentos en Productividad, satisfacción en el servicio, deuda recuperada e ingresos por ventas.

---

Descubra por qué Alvaria es líder mundial en la implementación de soluciones outbound.

Contáctenos hoy mismo para obtener más información o programar una demostración.

+57 31 5363 6160

[www.alvaria.com](http://www.alvaria.com)