

Cuando un programa de control de calidad se convierte en algo más que la medición de indicadores clave de desempeño



FUNDADA
2001



INDUSTRIA
Servicios educativos



UBICACIÓN
Florida, EE.UU



TIPO DE INTERACCIONES
Inscripción, pagos y gestión de clientes



INTEGRACIONES
Zendesk

Step Up For Students es una organización sin fines de lucro (aprobada por el estado) que ayuda a administrar el Programa de Becas de Crédito Fiscal de Florida. **Para el año escolar 2017-18, SUFS atenderá a cerca de 115,000 becarios en más de 1,800 escuelas privadas en todo el estado de Florida.**

Desafíos

Al ser una organización que trabaja con fondos estatales y que maneja datos de menores de edad, SUFS necesitaba una **aplicación de calidad** que les permitiera **gestionar sus agentes** con los más altos estándares de interacción con los clientes. Además, querían una solución que les permitiera **centralizar los datos de calidad y desempeño de los agentes y las interacciones con los clientes.**

Estaban llevando a cabo interacciones en diferentes canales (correo electrónico, teléfono y chat) mientras sus agentes podían responder a diferentes necesidades y procesos como la inscripción de estudiantes, solicitudes de becas, tarifas, tramitación de solicitudes y reembolsos. Por último, como la organización crecía constantemente, necesitaban herramientas para entrenar y capacitar a los agentes nuevos y existentes.

Teniendo en cuenta que duplicaron con creces el número de becarios atendidos desde el año escolar 2015-16 hasta el 2017-18, debían ser capaces de **supervisar e instruir a sus agentes de manera adecuada.**



Solución

Al usar Playvox, SUFS encontró una plataforma de gestión de calidad que satisfacía todas sus necesidades y requisitos.

- Pudo importar automáticamente las interacciones de los clientes desde su CRM (Zendesk) utilizando la integración de Playvox para realizar evaluaciones de calidad.
- Al centralizar los datos de calidad y desempeño en nuestra plataforma, pudo rastrear los indicadores clave de desempeño de los agentes y compartir los datos de los mismos en tableros personalizados.
- La medición y el análisis del impacto y la eficiencia de su equipo de servicio al cliente fue muy simple al utilizar el módulo "Desempeño" de la suite.
- Trabajar en áreas específicas para mejorar con nuestro módulo "Coaching" demostró ser tanto fluido como eficiente para los individuos y los equipos.

El módulo de coaching ha sido ampliamente utilizado ya que han tenido **402 sesiones de coaching** con una **satisfacción del 98.88%** (según la puntuación de los agentes). El impacto de Playvox se refleja en la forma en que los administradores nos califican: **NPS de 100.**

En un equipo compuesto por 1 administrador, 13 líderes de equipo, 6 analistas de control de calidad y 60 agentes, han realizado alrededor de **11,000 evaluaciones** en 18 meses, con un **promedio de 12 evaluaciones al mes por agente**. Con Playvox, han alcanzado un aumento del 61.4% en el número de evaluaciones por mes.

Lo más importante es que han **logrado un puntaje global de 94.3%** en los últimos meses contra un objetivo del 90%. Los módulos integrados de calidad, coaching y formación de Playvox han logrado una mejora constante y predecible de estos puntajes. Además, la herramienta de calibración de Playvox para los analistas de calidad ha respaldado la consistencia de la calidad.

"Es un gran sistema y muy fácil de usar."

RICARDO SANTIAGO - ADMINISTRADOR

"Me encanta Playvox porque me permite hacer un seguimiento de mis objetivos ya sea de forma diaria, semanal o mensual. Además, [como agentes] podemos seleccionar fechas personalizadas para hacer un seguimiento de nuestro control de calidad por varios meses y seguir el progreso del equipo"

JOSE MALDONADO - AGENTE

