



# Case Study



## Marktél

Transformando la  
Experiencia de Cliente



---

## Case Study: Marktel

### **Desafío**

Implantar un sistema de CTI que optimizase las tareas en cobros y recobros con arquitectura actualizada y que permitiera la adaptación a nuevas metodologías futuras, proyectos menos costosos y más rápidos con garantías a la hora de obtener resultados.

### **Solución**

Insertar en su sistema de atención al cliente una plataforma robusta y con adaptabilidad al negocio. Una solución que permite realizar desarrollos e implementaciones online, con una usabilidad y pantallas intuitivas que se adaptan a las diferentes necesidades de los clientes y de los servicios.

### **Resultados**

Garantía en la gestión, monitorización y control de actividad, ofreciendo continuidad de negocio cuando existe alguna incidencia, error, desactualización o fallo en la conectividad de los sistemas de los clientes.

Un alcance de hasta 10 puntos porcentuales en las ratios de contacto con los clientes, gracias a las adecuaciones y actualizaciones realizadas en el motor de llamadas.

Adaptación de necesidades y requisitos a una solución integrada con máxima trazabilidad y poder modular.

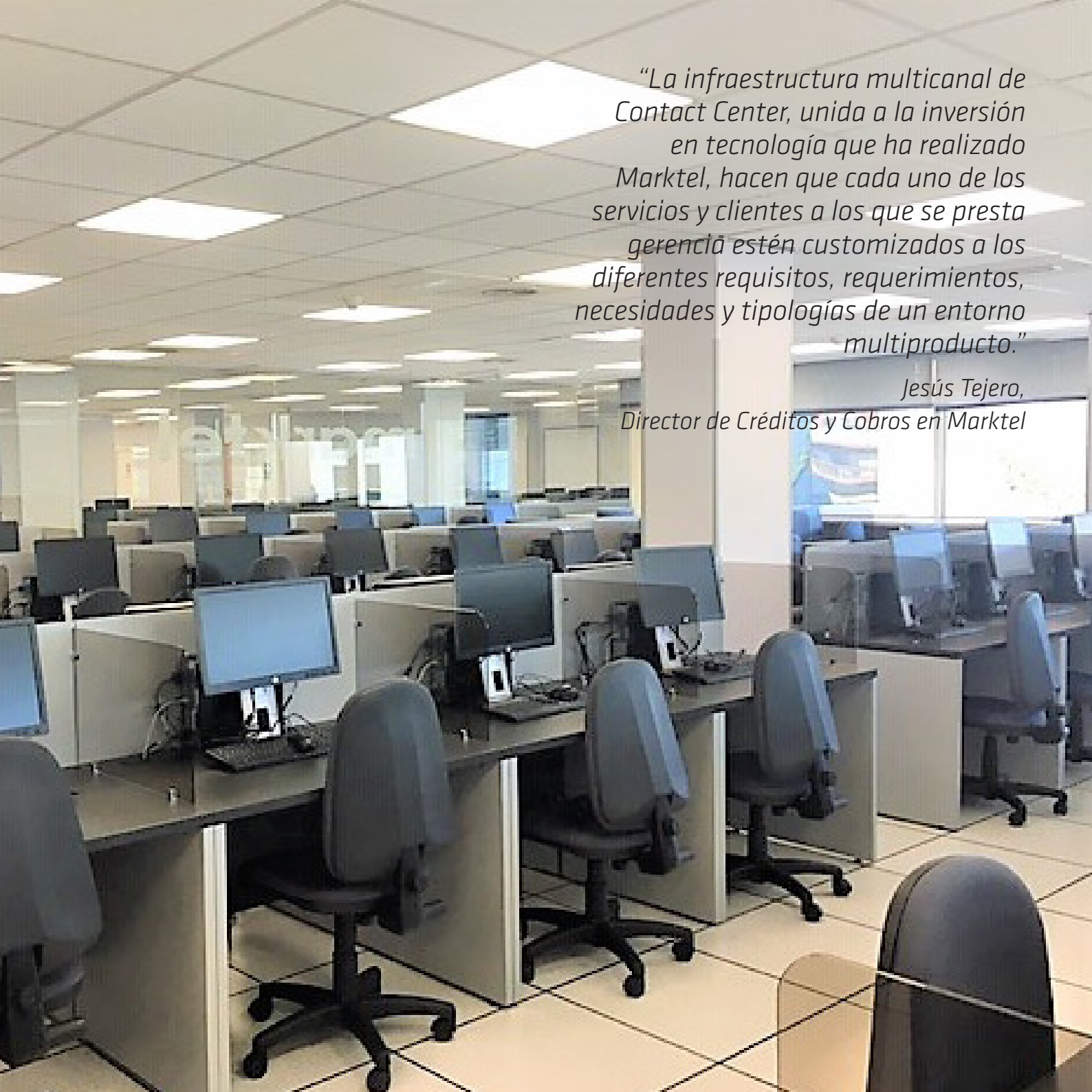
---

## Marktel

Con más de 20 años de experiencia, es una compañía FULL BPO con capacidad de implementar todas las fases del Outsourcing: desde la fase inicial de análisis, consultoría y/o reingeniería del proceso, pasando por el diseño e implantación de las soluciones de transformación digital, hasta la operación apoyada por asistentes basados en IA y finalizando con la fase de análisis de datos para aportar inteligencia al negocio.

Su Plan de Innovación, enfocado siempre al servicio de la experiencia de cliente, afecta de manera transversal a toda la compañía: soluciones tecnológicas, personas de su organización y procesos.





*“La infraestructura multicanal de Contact Center, unida a la inversión en tecnología que ha realizado Marktel, hacen que cada uno de los servicios y clientes a los que se presta gerencia estén customizados a los diferentes requisitos, requerimientos, necesidades y tipologías de un entorno multiproducto.”*

*Jesús Tejero,  
Director de Créditos y Cobros en Marktel*

---

## Implementación de GoContact en Marktelt

Este proyecto se llevó a cabo con un cliente estratégico para Marktelt **ING BANK o ING, el Banco no Banco.**

La entidad bancaria apostó y ha continuado confiando en la externalización de servicios de gestión de recuperación de clientes e impagados a Marktelt, y por ello, se definieron desarrollos específicos en los sistemas de gestión - CRM Interno de Marktelt, y en nuestro CTI GoContact.

Marktelt diseñó un proyecto personalizado que englobaba las diferentes variables de segmentación por antigüedad de deuda y clientes multiproducto. Asignación de un equipo exclusivo de estructura y gestores con dilatada experiencia y know how en el sector, al que añadimos ajustes y parametrizaciones para la gestión saliente y entrante de llamadas en nuestro CTI, y al que aportamos un valor diferencial con modelos de propensión y agilidad en el CRM de Marktelt. Este proyecto obtuvo como resultado indirecto el Premio Excelencia Relación Cliente 2019 al Mejor Outsourcer en la categoría de Recobro.

---

## Servicio al cliente en Recobros

Los procesos de gestión de clientes, en Créditos y Cobros, son muy diferentes al resto de interacciones que se realizan en el Customer Journey de atención.

Los iniciales, denominados deuda temprana y/o amistosa, son los que más podrían asemejarse a los servicios de atención, puesto que están muy orientados a la autogestión y/o solución al primer contacto, mediante el ofrecimiento de los diferentes métodos de pago y a la pronta detección de incidencias/reclamaciones.

La correcta identificación del status de los clientes y la parametrización en los sistemas, aseguran al equipo de Marktelt poder realizar las diferentes estrategias definidas por las políticas de cobros.

Por eso, es necesario contar con una infraestructura tecnológica que innove y evolucione las herramientas estándar, un sistema de gestión de expedientes personalizado, con plataforma omnicanal y, que, además, integre un CTI, como el nuestro, que, al estar

sincronizados y actualizados en Cloud, permite dirigir las diferentes acciones de contacto a los clientes seleccionados, y excluir resto de casuísticas de no gestión.

Sin embargo, en las fases posteriores como la morosidad, el componente principal es la especialización del equipo humano, en exclusividad para cada cliente, y donde la aportación de valor se genera con sus años de experiencia, conocimiento del porfolio y productos, y las obligaciones contractuales de cumplimiento, que facilitan la negociación y/o el asesoramiento particular para cada uno de los clientes. En esta fase, la colaboración tecnológica se realiza mediante procesos de implementación de herramientas como son los asistentes inteligentes a la operación, modelos de propensión y agilidad que discriminan aún más las segmentaciones de las diferentes carteras, y recomiendan a los gestores la mejor opción para la obtención del acuerdo y pago de la deuda.

---

## Las aportaciones del servicio GoContact para Marktel

La sincronización entre el sistema de gestión de expedientes de Marktel y los Servicios de GoContact han aportado una solución global que integra segmentación - multicanalidad - inteligencia - trazabilidad y control de gestión.

Aplicado a la operación y en la autogestión de las plataformas, los módulos de GoContact otorgan gran visibilidad y accesibilidad de manera muy intuitiva, y los niveles de seguridad de acceso a la información, facilitan la trazabilidad y comprobación de históricos o datos específicos. El control en sala o en remoto, mediante paneles de gestión, que incluso, compartimos con nuestros clientes y/o en posiciones "implant" operacionales, muestran con total transparencia la gestión que realizamos con los distintos clientes y servicios.

El director de Créditos y Cobros de Marktel considera que las principales características diferenciadoras de su elección y desarrollo conjunto de la herramienta GoContact, frente a otros proveedores, en procesos de gestión de recobros, enumera que se trata de un sistema robusto, de gran adaptabilidad, desarrollos e implementaciones online, además de la usabilidad y pantallas muy intuitivas que se adaptan a las diferentes necesidades de clientes y servicios.

---

## Impacto directo en la Experiencia de los Clientes

El hecho de que esta implementación haya coincidido con el momento de instaurar el teletrabajo ha sido una suerte. Los clientes en este momento han estado demandando más información, y gracias a los módulos de información adecuados a las necesidades de sus clientes, han podido dar respuesta a todos ellos.

La mejora competitiva es sustancial, han obtenido una mayor trazabilidad de las llamadas, se han apoyado en los paneles de evolución, y han sacado mucho partido a las herramientas de reporting tanto estándar como las personalizables.

En cuanto al impacto que ha supuesto la solución de GoContact en los KPIs de Marktél, “éstos son cualitativos y cuantitativos, puesto que, en cuanto a la información disponible, ofrece una mejora sustancial y muy competitiva respecto al resto de proveedores”, explica Jesús Tejero. “Y en cuanto los cuantitativos, las adecuaciones y actualizaciones realizadas en el motor de llamadas, con variables de rotación, numeración y agendamientos inteligentes, nos han facilitado la obtención de más de diez puntos porcentuales en los ratios de contacto con los clientes”, añade.

---

## Testimonio del Cliente

“La relación entre Marktél y GoContact se sintetiza en una simbiosis empresarial cualitativa, que se traduce en resultados de los servicios de nuestros clientes, mediante la disponibilidad de información en tiempo real, trazabilidad y evolución monitorizada de voz/datos, con robustez, adaptabilidad, y cumplimiento de expectativas de cada una de las tipologías de productos gestionados.”

*Jesús Tejero, Director de Créditos y Cobros en Marktél*





Madrid  
Plaza de las Cortes 4, Planta 2  
28014 Madrid  
España  
T. 900 800 602  
comercial@gocontact.es  
www.gocontact.es

#### Sobre a GoContact:

GoContact es una solución nativa cloud de Contact Center as a Service, con soluciones integradas de Omnicanalidad e Inteligencia Artificial.

La misión de GoContact es reducir la complejidad tecnológica en la gestión de la Atención y Servicio al Cliente, para eliminar las barreras entre los beneficiarios de la tecnología y la tecnología en sí.

Poniendo nuestro Know-How de Contact Center a disposición de las empresas y fundamentalmente al servicio de las operaciones.