



Toptel
Ciudad de México, México
www.toptel.com.mx

Industria:

Comunicaciones

Ingresos Anuales:

US\$100 millones

Empleados:

1.800

Productos & Servicios

Oracle:

Oracle Contact Center Anywhere

Implementador:

Oracle Consulting

Oracle Partner:



STO Consulting S.A. de C.V.
www.stoconsulting.com

“En Toptel vivimos para nuestros clientes, y con la tecnología de última generación que nos ofrece Oracle Contact Center Anywhere, podemos contar con una plataforma flexible y escalable, y disponer de altos niveles de integración de operaciones, pero sobre todo podemos ofrecer un servicio de excelencia a nuestros clientes”.

– Marisol Rivera Berrueto, Chief Operating Officer, Toptel

Toptel Alcanza Eficiencia Operativa y Mejora el Servicio de Atención al Cliente con Capacidades Remotas del Contact Center

Toptel es una compañía mexicana líder en servicios de Centro de Contacto integrada a procesos de negocios. Con 10 años en el mercado, Toptel ha acumulado una intensa experiencia en atender ventas masivas, soporte técnico, atención a gobiernos, encuestas de mercado y procesos de negocios asociados a logística y sistemas informáticos administrativos (*back office*).

Desafíos

- Establecer una infraestructura de TI flexible y escalable que cumpla con la funcionalidades de un Contact Center de última generación
- Integrar operaciones del negocio para maximizar la eficiencia operativa
- Contar con indicadores de monitoreo y control de operaciones en líneas para mejorar el control y la supervisión relacionada a la atención al cliente
- Alcanzar altos niveles de calidad de atención al cliente para aumentar competitividad del negocio en el tema de Contact Center

Solución

- Implementó Oracle Contact Center Anywhere para crear una infraestructura de TI de servicio al cliente flexible y escalable, que soportó el crecimiento y las necesidades de 28 clientes
- Implementó Oracle Contact Center Anywhere, integrando operaciones en línea y procesos de negocio como un ERP interno para nomina, y un CRM integrable con el de los clientes
- Redujo costos operativos en un 18%, alcanzando eficiencia operativa de hasta un 85%
- Creó un sistema de monitoreo en línea y supervisión remota, mejorando el control en la calidad del servicio a los clientes y soluciones ofrecidas por los agentes de Toptel
- Alcanzó altos niveles de calidad en servicio al cliente, lo que le facilitó a 600 usuarios del sistema alcanzar metas propuestas relacionadas a la calidad de servicio que se ofrece al cliente
- Completó la implementación en dos meses con la ayuda de Oracle Consulting y el socio de Oracle STO Consulting S.A. de C.V. sin afectar operabilidad y productividad del negocio