

## Aplicaciones Telefónicas

### Panel de Clientes

#### Introducción

Este documento contiene un ejemplo de uso del producto **Avisador** en la recolección automática de información. La aplicación permite establecer un canal de comunicación permanente donde los clientes y usuarios de un determinado producto o servicio manifiesten sus preferencias y hábitos de consumo. El sistema se basa en la realización de llamados telefónicos automáticos donde se realiza una breve encuesta.

#### Usos

La solución se aplica a todos los casos en que una empresa proveedora de productos o servicios, requiere información de sus clientes, ya sea conocer los hábitos de consumo o la respuesta a un estímulo determinado, como por ejemplo un cambio en las condiciones del mercado o el resultado de campañas publicitarias, tanto propias como de la competencia.

#### Antecedentes

Adelacu Ltda. es una empresa proveedora de herramientas tecnológicas orientadas principalmente a la atención de clientes a través del teléfono. La principal característica de sus productos consiste en integrar la gestión telefónica con sistemas computacionales, ámbitos que tradicionalmente han estado separados y que **Avisador** integra en forma directa. Esto permite aprovechar todas las potencialidades que ofrece la tecnología actual, tanto en lo relativo a la computación como a las telecomunicaciones.

Entre los clientes de Adelacu Ltda. se encuentra Citibank N.A., Hipotecaria La Construcción, el Conservador de Bienes Raíces de Santiago, el portal financiero Miscuentas.com y la Universidad Técnica Federico Santa María, además ha participado en proyectos que incluyen la integración a Oracle, líder mundial en bases de datos y proyectos en el extranjero.

Como resultado de los altos índices de penetración telefónica actual y el creciente interés de la gente por acceder a nuevas fuentes de información, principalmente internet, se ha generado un segmento de mercado dispuesto a usar cada vez más las nuevas tecnologías. Esto se confirma con las exitosas experiencias de países como Estados Unidos y Europa, donde la tecnología es una herramienta esencial y parte del diario vivir.

### **Situación actual**

El principal desafío del marketing actual consiste en conocer en forma oportuna y veraz las preferencias y necesidades de los clientes. En la búsqueda de este objetivo, las empresas invierten recursos significativos, generando información que permite tomar importantes decisiones.

El mayor inconveniente que presenta la captura de información consiste en los altos costos de los estudios de mercado, principalmente por la dificultad para contactar los clientes y procesar la información.

### **Solución en base a Avisador**

Aprovechando la situación de que prácticamente el 100% de los hogares tiene al menos un teléfono, las encuestas se pueden realizar en forma automática, dirigidas a un grupo de personas previamente contactadas y dispuestas a responder. Incluso se pueden realizar llamados a teléfonos móviles, aumentando la capacidad de contacto.

Desde una perspectiva conceptual, este sistema opera en forma similar al “people meter” que se utiliza en la industria televisiva. Debido a la dinámica de los procesos de consumo y aceptación de un producto o servicio, el tiempo de análisis es mayor al que una persona dedica a un programa de televisión, razón por la cual la información obtenida se puede considerar igualmente instantánea.

Al igual que el “people meter”, antes de comenzar la medición, se debe contactar previamente a las personas que participarán del proceso. De esta forma se pueden establecer distintos nichos y segmentos de mercado.

A diferencia de los sistemas de llamado telefónico automático que se utilizan en propaganda y publicidad masiva, **Avisador** puede hacer llamados personalizados, solicitando la comparecencia de la persona requerida y esperando su aceptación antes de hacer la encuesta. De esta forma se respeta la privacidad de la persona y la aplicación no se transforma en un sistema invasivo.

En términos de eficiencia, los mismos reportes que entrega **Avisador** se pueden utilizar para recompensar la participación de los clientes, lo que genera un incentivo natural a incrementar la participación.

## Operación

Una vez que todas las personas que participarán en el sistema están previamente contactadas, se establecen las condiciones generales de operación y los datos se ingresan en **Avisador**, el que se prepara para la realización de las encuestas.

En un día de operación normal en el cual está previamente cargada toda la información, se realizan las siguientes actividades:

1. **Avisador** verifica si se encuentra en algún horario en que puede realizar llamados.
2. **Avisador** llama por teléfono y cuando detecta voz humana, ya sea viva o grabada, entrega el mensaje de saludo personal que solicita la aceptación o rechazo de la llamada, la que se realiza presionando una tecla del teléfono. De esta manera, tanto la aceptación o rechazo representa la acción explícita de una persona, que no puede confundirse con una máquina. Esto permite tener 100% de certeza sobre la decisión de la persona.
3. Si la llamada se acepta, se realiza la encuesta y se registra la información. Si la llamada se rechaza, se descarta esa persona por ese día y queda pendiente para otra oportunidad.
4. Si no hay respuesta, se reintentará nuevamente la llamada en un horario posterior, siempre dentro de alguno de los horarios permitidos.
5. Toda la información que registra **Avisador** se guarda en una planilla electrónica compatible con MS Excel, lo que permite consolidar y procesar fácilmente todos los datos.

## Beneficios

- Disponer de un mecanismo eficiente, flexible y rápido para contactar clientes de distintos segmentos de mercado.
- Disponer de información confiable en formatos estándar.