



Avaya Soporta más de 5 Millones de Interacciones del ‘Contact Center’ del Grupo Konecta

Avaya Impulsa la Transformación Tecnológica del ‘contact center’ del Grupo Konecta

El mercado colombiano de ‘Contact Center & BPO’ es uno de los mejor posicionados en la región y sus proyecciones de crecimiento auguran un futuro promisorio. Gran parte del éxito del sector radica en la existencia de pujantes compañías, cuya operación está soportada por **plataformas tecnológicas robustas, estables y escalables**.

Uno de los principales jugadores en el ámbito internacional es el Grupo Konecta, multinacional líder en la industria de relacionamiento con clientes. Desde hace más de dos décadas, esta empresa ha sabido posicionarse como gran referente en el servicio de ‘contact center’ gracias a la construcción de relaciones de confianza con sus clientes y un amplio portafolio de servicios innovadores, de alto valor añadido y que consta de soluciones ‘end to end’ que permiten tener una visión global del principio y fin del proceso de relacionamiento.

Al igual que en los otros ocho países en donde tiene presencia, las operaciones del Grupo Konecta en Colombia se llevan a

cabo bajo una estructura de servicio flexible y fiable, la cual hoy tiene como base una arquitectura de ‘contact center’ moderna y avanzada: **Avaya Aura**.

Avaya impulsa la transformación tecnológica

El **Ecosistema de soluciones de Avaya** ha impulsado la transformación de Konecta Colombia desde hace siete años, cuando esta compañía se propuso modernizar la plataforma tecnológica de atención para su ‘contact center’ e implementar una plataforma robusta, estable, fácil de mantener y que, adicionalmente, facilitara añadir servicios de valor agregado en las interacciones con los usuarios.

José Arley Mejía, director de Tecnología para Konecta Colombia, señala que “decidimos embarcarnos en una transición hacia una nueva plataforma de interacciones telefónicas o de voz. Decidimos que adoptar las tecnologías de Avaya llevaría el negocio al siguiente nivel, al contar con una **plataforma de renombre mundial como lo es Avaya Aura**”



Las soluciones de Avaya brindan la tranquilidad y la estabilidad que los administradores de tecnología siempre estamos buscando. En el negocio de los ‘contact centers’ el relacionamiento lo es todo, y arquitecturas como Avaya Aura le dan continuidad a la operación sin fallas críticas que impidan el servicio a clientes.

—José Arley Mejía, director de Tecnología para Konecta Colombia.

De acuerdo con el vocero de Konecta Colombia, se valoró mucho que la migración al Ecosistema de Avaya se daría de manera muy natural ya que, para ese entonces se trabajaba con una de las filiales.

“La estabilidad que brindan las soluciones de Avaya ya era conocida en muchos países y, a la fecha, sigue siendo uno de los factores por los cuales nos hemos mantenido fieles al Ecosistema Avaya. Desde mi rol como encargado de la tecnología de una compañía con una operación tan grande, puedo dormir tranquilo porque **la estabilidad y continuidad del negocio difícilmente se ven afectados en el día a día con Avaya Aura**”, agrega José Arley Mejía.

¿Por qué Avaya Aura?

Desde un primer momento y hasta la fecha, Konecta Colombia ha podido evidenciar de primera mano las llamadas confiables y las **comunicaciones seguras y escalables** que reducen el riesgo, aumentan la disponibilidad y mejoran la eficacia del relacionamiento de Avaya Aura; promesa de valor de esta plataforma.

La propuesta tecnológica de Avaya para Konecta Colombia consiste en una **solución ‘end-to-end’ a la medida del negocio**, es decir, inicia desde que un usuario hace una llamada y esta entra al ‘call center’, pasa por modelos de atención automatizada (audio respuestas, principalmente), seguida de agentes de servicio, es grabada y reportada, y cierra con una encuesta.

“¿Por qué un ‘contact center’ debería contar con Avaya Aura? La industria del relacionamiento en Colombia es sumamente exigente, lo que hace crítico contar con plataformas escalables y estables. Los ‘contact center’ requieren agregar campañas en muy corto tiempo y la solución de **Avaya ofrece la posibilidad de crecer sin requerir nuevos componentes o pasar por periodos en los que no es posible** soportar dichos crecimientos”, explica Bernardo Garrido, especialista de soluciones de Avaya.

Cabe destacar, igualmente, que Avaya Aura es una solución de voz IP (VoIP) con un espectro completo de opciones en Comunicaciones Unificadas avanzadas —incluso, en ‘Contact’ Centers omnicanales como los del Grupo Konecta, que integra **comunicaciones sin interrupciones** en procesos de negocio cruciales, como el relacionamiento por voz, ‘chats’ o email.

Estabilidad y continuidad del negocio

Con Avaya Aura, cada interacción con los usuarios es soportada de manera integral. Esto no solo tiene beneficios de cara a un óptimo relacionamiento, sino que le ha permitido al Grupo Konecta establecer relaciones largas y estables con sus clientes corporativos, pues estos últimos tienen plena confianza en que se van a minimizar al máximo los temas asociados a penalizaciones por no disponibilidad.

A la fecha, el Grupo Konecta atiende mensualmente unas 120 millones de interacciones mensuales; de estas, **más de 5 millones son atendidas a través de la tecnología de Avaya** no solo para clientes en Colombia, sino en varios países de Latinoamérica y España.



“Del 85% al 90% de las interacciones que recibimos son básicamente de voz, todas ingresan a través de Avaya Aura. El porcentaje restante corresponde a interacciones automatizadas a través de audio respuestas; de estas, un 50% funciona con tecnología Avaya”, afirma José Arley Mejía.

Mantenerse vigente, gracias a Avaya

“Las personas se comunican con nuestros clientes a través de nosotros y por muchos canales (el principal es la llamada telefónica o de voz) pero tenemos otros canales como el ‘chat, el email, las redes sociales, entre otros. Por tanto, tener una base tecnológica sólida, robusta y a la vanguardia de las últimas tendencias en relacionamiento con usuarios es muy importante. La personalidad, hábitos y cercanía de los usuarios con nuestros clientes corporativos evoluciona todo el tiempo, pero contamos con la plataforma que nos permite mantenernos vigentes”, manifiesta el director de Tecnología para Konecta Colombia.

Con base en lo anterior, hoy Avaya está apalancando uno de los grandes diferenciales del portafolio del Grupo Konecta: un servicio omnicanal que permite atender a usuarios de manera especializada y, a la vez, significativa desde un ‘Contact Center’.

Avaya, un aliado en la pandemia

La pandemia de COVID-19 ha traído consigo un salto tecnológico sin precedentes en todos los sectores y actividades económicas. Hoy, en un momento en que la gran mayoría de empresas ha recurrido al Trabajo en Casa para continuar con sus operaciones, las soluciones de ‘Contact Center’ & BPO han adquirido una gran relevancia.

Aunque el Grupo Konecta ha sentido los impactos de la pandemia en sus clientes del sector turismo o aeronáuticos, registra un crecimiento de sus operaciones para compañías financieras y de Otros servicios esenciales que durante este tiempo han optado por fortalecer su red de contacto a través de los ‘Contact Center’.

En cualquier caso, estas nuevas dinámicas no son extrañas para el Grupo Konecta; hoy, la multinacional le ha hecho frente a la pandemia y sus nuevos requerimientos de mejora del servicio gracias al apalancamiento en tecnologías como las que ofrece Avaya.

José Arley Mejía concluye afirmando que “Avaya Aura es nuestra principal tecnología de cara a la atención con clientes y la utilizamos en los nueve países en donde tenemos presencia. Nuestra relación con Avaya es de vieja data y nuestro propósito es que perdure por mucho más tiempo. Confiamos en Avaya para liderar nuestra evolución tecnológica de cara a los retos que nos presenta el futuro.



Acerca del Grupo Konecta

El Grupo Konecta es multinacional líder en la industria de relacionamiento con clientes. Desde hace más de dos décadas, esta empresa ha sabido posicionarse como gran referente en el servicio de 'contact center' gracias a la construcción de relaciones de confianza con sus clientes y un amplio portafolio de servicios innovadores, de alto valor añadido y que consta de soluciones 'end to end' que permiten tener una visión global del principio y fin del proceso de relacionamiento.

Sus operaciones se agrupan en dos regiones: Europa y Latinoamérica, con una estructura de gestión en cada una de ellas desde donde se coordina la aplicación homogénea de las políticas corporativas y se trasladan las mejores prácticas globales para el desarrollo local, desde ubicaciones centralizadas, respondiendo a las necesidades y perfiles específicos de cada país.

Acerca de Avaya

Las empresas se basan en las experiencias que brindan, y cada día millones de esas experiencias son creadas por Avaya. Durante más de cien años, hemos habilitado a las organizaciones de todo el mundo para ganar, al crear experiencias de comunicaciones inteligentes para clientes y empleados. Avaya crea soluciones abiertas, convergentes e innovadoras para mejorar y simplificar las comunicaciones y la colaboración, en la nube, en las instalaciones o bajo un modelo híbrido. Para hacer crecer su negocio, estamos comprometidos con la innovación, la asociación y un enfoque implacable en lo que sigue. Somos la compañía de tecnología en la que confías para ayudarte a ofrecer Experiencias que Importan. Visítenos en www.avaya.com/es