



# OneLink - Desarrollo Continuo en Innovación

**OneLink de la mano de su aliado estratégico Avaya, fortalece la innovación de sus operaciones optimizando los niveles de servicio**

## Valor a la Interacción

OneLink es un Contact Center que brinda soluciones innovadoras y a la medida de sus clientes. Están presentes en El Salvador, Guatemala, Colombia, Nicaragua, México y Brasil, y cuentan con un equipo multidisciplinario que está comprometido con el diseño de servicios especializados que agregan valor a las interacciones de sus clientes.

Su historia inició en 2013 en El Salvador y Colombia, con 1,300 asociados, a la fecha, han llevado a construir 49 relaciones con socios y 12,000 nuevas oportunidades de empleo. Crean en lograr resultados a través de la felicidad, como sello distintivo de su entorno laboral. Este enfoque se extiende por toda la compañía, desde las líneas de frente en sus operaciones, hasta el equipo de administración. Esta estrategia ha probado ser efectiva al proveer una experiencia

al cliente “Best in Class” (Mejor en su clase), a algunas de las marcas más grandes y de mayor reconocimiento a nivel mundial. Como organización, se retan a impulsar la innovación en sus procesos y servicios.

Entre las múltiples certificaciones que dan aval a su gestión, se destaca ISO 9001, ISO 27001, ISO 22301, PCI DSS, GDPR y HIPAA. El reconocimiento hacia su desempeño se ha hecho notorio, recibiendo importantes distinciones de la industria como Great Place To Work® Los Mejores Lugares para Trabajar™ Centroamérica, así como del Premio Nacional a la Excelencia de la Industria en las interacciones con clientes, entre otros. Más recientemente, OneLink se destaca como presente en la lista de la IAOP® 2019: “Best of The Global Outsourcing 100”, un reconocimiento a los mejores en los últimos 10 años.

Como empresa que entiende las necesidades de la sociedad, en OneLink se unen constantemente para dar una mano amiga y practicar el poder de la Solidaridad, esto lo hacen a través de su programa OneDream y de la mano de importantes organizaciones locales para ayudar a mejorar día a día el planeta.

**OneLink  
constantemente  
busca proveer a sus  
clientes con mejoras  
e innovaciones  
tecnológicas que les  
permite progresar  
y adaptarse a las  
nuevas necesidades  
de la industria.**



## **Innovación con enfoque en el cliente**

OneLink, de la mano de uno de sus principales clientes logra el objetivo de instalación y gestión de dos Contact Center ubicados en Colombia y El Salvador, con el reto de crear e integrar diferentes tecnologías, estructuras y aplicaciones bajo una sola visión, hecho de forma exclusiva y a la medida del cliente. Entre los beneficios más importantes, se destaca una configuración única, alta disponibilidad local y componentes duplicados con intención de servir de contingencia para mayor seguridad y continuidad del negocio. Al alcanzar con excelencia ese reto en tiempo récord, OneLink decide avanzar en sus procesos de mejora e innovación manejando la interacción con el cliente final a través del Avaya Aura® Experience Portal (AAEP) y el grabador de llamadas de su producto Workforce Avaya y el módulo QA.

Pedro Díaz, CIO de OneLink comenta “a través del AAEP identificamos y segmentamos a los clientes para poderlos dirigir al agente que les corresponde, también generamos soluciones transaccionales como capturas de datos de tarjetas de crédito para el cumplimiento de temas de PCI, consulta de líneas a través de los IVR y cambios de PIN;

tenemos una combinación de un IVR de segmentación con un IVR transaccional para autoservicios, acabamos recientemente de adquirir Avaya Call Back Assist para implementar esta funcionalidad y así poder indicar a nuestro cliente el tiempo de espera estimado, y que el cliente pueda decidir esperar o si su preferencia es agendar una llamada”.

## **Contacto Asegurado**

Avanzando con la visión, OneLink toma la decisión de reemplazar el grabador de llamadas, Pedro Díaz comenta “una tarea nada trivial, pero fue un proyecto tremendamente exitoso que desarrollamos con Avaya. En nuestra plataforma Avaya recibimos poco más de un millón de llamadas al mes, la plataforma de grabación anterior requería de muchísima administración para poder asegurar que todas las llamadas fuesen grabadas”, agrega “no podíamos vivir en una situación donde no pudiésemos encontrar una llamada crítica para poder resolver un caso al cliente y vivir con el riesgo de penalizaciones constantes, no era aceptable para la organización, entonces decidimos reemplazar el grabador y desde esa época para acá digamos que mi equipo duerme absolutamente tranquilo”.



**Desde que pusimos el grabador de Avaya el indicador que llevábamos de llamadas no encontradas, desapareció. Ya no existe, lo quitamos.”**

—Pedro Díaz, CIO, OneLink

En cuanto al indicador de llamadas perdidas, Pedro comenta, “desde que pusimos el grabador de Avaya el indicador que llevábamos de llamadas no encontradas desapareció. Ya no existe, lo quitamos”.

### **Gestión de Proyectos de Alta Capacidad**

El manejo de proyectos es clave para desarrollar una gestión eficiente, efectiva y lograr una buena experiencia en el equipo de trabajo. Pedro, comenta “manejando proyectos con Avaya, como el grabador de llamadas o como el de CallBack Assist han sido tremendamente exitosos, la asignación de recursos, actividades y la identificación de riesgos ha sido para mí y en mi experiencia profesional de los mejores y más competentes proveedores con los que yo he trabajado”. Agrega, “prácticamente todos los ingenieros con los que hemos trabajado han sido personas de un altísimo nivel técnico y profesional, a lo interno, siempre conversamos de los ingenieros de Avaya, pues la capacidad técnica y profesional nos ha dejado altamente impresionados”.

La capacidad y experiencia de Avaya ha permitido asesorar a OneLink en cuanto a expectativas en el manejo e implementaciones de proyectos, comenta Pedro “Nosotros en los Contact Center nos movemos con muchísima velocidad, Avaya ha sido muy hábil, muy oportunos en encontrarnos en un punto medio y poder encontrar el balance adecuado para asegurar implantaciones impecables, el cambio del grabador fue un proyecto en el que nadie en la organización prácticamente se dio cuenta y eso dice mucho de las implementaciones que estamos haciendo”.



**Hemos sido recompensados con implementaciones impecables, el cambio del grabador fue un proyecto en el que nadie en la organización prácticamente se dio cuenta y eso dice mucho de las implementaciones que estamos haciendo.”**

—Pedro Díaz, CIO, OneLink

### Desafío

Implementación de sistemas Call Back y Grabación de llamadas en Contact Centers ubicados en Colombia y El Salvador.

### Valor Proporcionado

Solución tecnológica de soporte en procesos comerciales y operativos con impacto en métricas de gestión.

## Desarrollo Continuo

La industria de BPO's y Contact Centers constantemente está evolucionando. OneLink, siendo pionero en el área comenta “nos estamos preparando para dos frentes, uno es Customer Experience, en el pasado se ha trabajado en buscar soluciones tecnológicas y operativas para dárselas a los clientes, tal vez sin dar el peso necesario a entender qué es lo que realmente el cliente necesita, por lo tanto, el Experience Design y el Service Design es un tema en la industria”. Así mismo, la Auto-gestión o Selfservice, es otra área en la que OneLink está enfocando sus esfuerzos. Pedro comenta “temas como chatbots, procesos soportados por Robotic Process Automation, para automatizar operaciones, IVR's de auto servicios ya sea por voz o por tonos, esa es una tendencia que no se puede obviar”.

Aun, con todos las innovaciones y eficiencias que tiene OneLink, lo más importante sigue siendo su recurso humano. Pedro comenta “poder generar trabajo y sustento para doce mil familias marca la diferencia... toda nuestra organización está diseñada para que quien conteste las llamadas, tenga el mejor ambiente de trabajo posible y para poder atender al cliente de la mejor forma. Al menos una vez al año, OneLink organiza jornadas especiales en donde todas las áreas de apoyo nos sentamos en el piso operativo a escuchar llamadas y así crear empatía... uno de los deberes principales de nuestra área de Tecnología es que la persona que recibe la llamada o interacción tenga todas las herramientas necesarias para que pueda atender al cliente de una forma excepcional” cierra.



**Siempre  
conversamos de  
los ingenieros de  
Avaya, pues la  
capacidad técnica y  
profesional nos ha  
dejado altamente  
impresionados.”**

—Pedro Díaz, CIO, OneLink

## Soluciones

- Avaya Aura Communication Manager Duplex
- Avaya Aura Session Manager
- Avaya Aura System Manager
- Avaya Call Center Elite
- Avaya Call Management System HA
- Avaya Aura Experience Portal
- Avaya Proactive Outreach Manager
- Avaya CallBack Assist
- Avaya Workforce Optimization QM

## Acerca de OneLink

OneLink se define como The Incredible® Place to Work, siendo su propósito revolucionar la industria del BPO a través de la innovación, el espíritu empresarial y cultura de la felicidad, generando valiosas experiencias para sus asociados, clientes y la comunidad. OneLink cree en una cultura única en el lugar de trabajo, donde se fomenta y se incorpora el bienestar y la felicidad en todo lo que se hace.

OneLink es una corporación fundada por un grupo de emprendedores con una trayectoria comprobada de más de 20 años de experiencia en las industrias BPO y Contact Centers. No solo se enfocan en la consecución de KPI sino que, más importante aún, en el valor agregado que proveen a sus clientes a través de innovación e iniciativas estratégicas. Más información en [www.onelinkbpo.com](http://www.onelinkbpo.com).

## 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](http://www.avaya.com/es).