



SM España elige la solución de Workflow de Altitude Software para gestionar su backoffice

# SM España elige a Altitude Software para gestionar su backoffice



Gracias a la experiencia, la innovación y una continua adaptación al cambio, siempre al servicio de una vocación cultural y educativa, SM es hoy uno de los principales grupos editoriales con implantación en Iberoamérica.

SM es un proyecto cultural y educativo con dos áreas de actuación plenamente integradas: labor editorial de las empresas SM, dedicadas a la elaboración de contenidos y servicios educativos, publicaciones religiosas y literatura infantil y juvenil; y la labor social de la Fundación SM, que destina los beneficios del grupo editorial a mejorar la calidad de la educación y a hacer llegar la docencia y la cultura a los sectores más desfavorecidos de la sociedad.

Su misión es contribuir **al desarrollo de las personas** por medio de la educación y la cultura. Su visión, constituirse en agente educativo y cultural en el ámbito Iberoamericano por medio de la actuación empresarial de SM y la labor social de la Fundación SM. Está presente en 68 países, cuenta con un total de 2.092 empleados, ha vendido 36,5 millones de libros hasta la fecha y su facturación total es de 283 millones de euros.

*“SM España ha encontrado en Altitude el socio que le ha permitido dar respuesta a una necesidad de mejorar sus procesos de atención al cliente en su centro de atención, creando un entorno de eficiencia entre los distintos departamentos implicados en la resolución de incidencias y pedidos de los clientes”.*

Miguel Ángel Barreiro- Gerente Contact Center, Grupo SM

---

# SM concibe el backoffice como un entorno de gestión por procesos, en el que cada vez que llega una interacción se crea un expediente.

SM necesitaba mejorar la eficiencia del centro estableciendo tres objetivos claves:

- 1- Integrar los canales de contacto de los clientes: Teléfono, Mail y Fax.
- 2- Disponer de una solución que les permitiese integrar el front y el backoffice.
- 3- Incluir todo lo anterior en un entorno de eficiencia. Esto requería trabajar en un modelo que permitiera flexibilizar el uso del equipo y reducir su dependencia de la contratación de eventuales, así como medir de manera permanente los niveles de servicio en la respuesta, la productividad del equipo, y la calidad del desempeño.

El Workflow de Altitude Software, la herramienta elegida por SM, concibe el backoffice como un entorno de gestión por procesos. Cada vez que llega una interacción se crea un expediente que recoge todos los pasos que se deben seguir para responder al cliente. En esta gestión trasdepartamental los escalados se resuelven sin que se pierda el control de la interacción en el centro de atención.

Los expedientes y sus tareas permiten utilizar funcionalidades avanzadas para la gestión del proceso:

- Priorización
- Asignación de habilidades
- Asignación de Agentes
- Inserción de documentos en la tarea
- Gestión de alarmas y KPI's
- Gestión de estados
- Gestión de eventos y tareas automáticas

## Perfil de cliente

- Proyecto cultural educativo con una doble labor editorial y social.
- Ayuda a mejorar la calidad de la educación y hacer llegar la docencia y la cultura a los sectores más desfavorecidos de la sociedad
- Más de 2.000 empleados en 68 países
- 36,5 millones de libros vendidos.
- Facturación total de 283 millones de euros.

## Perfil del Proyecto

- Integración de los canales de contacto de los clientes
  - Integración del front y el backoffice en clave de gestión por procesos
  - Creación de un entorno de eficiencia, condicionado por su alta estacionalidad
  - El supervisor obtiene una visión completa del estado en que se encuentra una interacción que ha llegado al backoffice
-

# SM convirtió su backoffice en un proceso más eficiente, configurándolo en dos modelos de gestión: Pick-up y Push

Gracias a las soluciones de Workflow de Altitude Software, SM ha convertido su backoffice en un proceso más eficiente.

El agente que gestiona un backoffice con las tareas de Workflow de Altitude Software puede configurarlo en dos modelos de gestión: Pick-up y Push. También puede ver y resolver todos los expedientes abiertos con un cliente.

Además, el Supervisor obtiene ahora una visión completa del estado en que se encuentra una interacción que ha llegado al backoffice. Los expedientes permiten incorporar “campos” para registrar metadatos asociados a la solicitud del cliente para:

- Monitorizar, detectar y actuar
- Evaluar los retrasos y cuellos de botella más repetitivos y mejorar los procesos y los plazos de respuesta al cliente
- Incorporar campos de negocio del cliente

## Beneficios

- Backoffice más eficiente, en un entorno estandarizado
- Configuración del backoffice en dos modelos de gestión: Pick-up y Push
- Posibilidad de reprogramar y escalar tareas
- Visión completa del estado de las interacciones

## Perfil de la Solución

- Workflow de Altitude Software

Actualmente, SM trabaja conjuntamente con Altitude en dos áreas de mejora de la solución:

- Seguir potenciando el canal de telemarketing que se comenzó a utilizar en para la promoción y venta de productos del catálogo de SM a los centros escolares.
- Realizar una versión 2.0 del modelo de workflow que permita establecer flujos de proceso más complejos y sofisticados, que permitan acortar los tiempos de respuesta al cliente y automatizar tareas realizadas actualmente por los agentes.

*“La aplicación de supervisión del sistema nos permite gestionar en tiempo real la fuerte estacionalidad del negocio, mejorando el uso del tiempo de presencia de los gestores de atención”.*

Miguel Ángel Barreiro - Gerente Contact Center, Grupo SM

### SM España

Impresores 2  
Pol. Ind. Prado del Espino  
28660 Boadilla del Monte, Madrid  
Tel. +34 914 228 800

### Altitude Software

C/ San Joaquin, 1  
28231 - Las Rozas, Madrid  
Tel. + 34 917 320 350