

## Incrementar en un 100% la productividad de los agentes y aumentar las donaciones

### ACNUR COMITÉ ESPAÑOL

ACNUR lleva más de 60 años trabajando para dar protección y asistencia a los millones de refugiados y desplazados que hay en el mundo. En sus operaciones, ACNUR cubre distintas áreas para atender todas las necesidades de estas personas que lo han perdido todo, desde la provisión de recursos básicos como son el agua, el refugio y el alimento, hasta las necesidades más específicas y a largo plazo, como por ejemplo la asistencia sanitaria, la educación o la atención a víctimas de violencia sexual y de género.

El Comité español de ACNUR es una asociación no lucrativa que, desde su fundación en 1993, apoya el trabajo del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados a través de labores de captación de fondos y de sensibilización. Sus oficinas principales se encuentran en Madrid y cuentan con seis delegaciones dentro del territorio nacional. Marketing y fundraising, finanzas, proyectos y relaciones institucionales, recursos humanos y tecnología son los principales equipos de trabajo de la sede central.

### Situación anterior

El área de Marketing y Fundraising dispone de un Contact Center con una media de 55 agentes, que llega a los 80 en picos de trabajo. Desde ahí se realizan diferentes campañas como son las de conversión de donantes puntuales a regulares, captación de nuevos socios, retención de bajas o refuerzo de llamamientos especiales, tales como emergencias internacionales, entre otras.

Los agentes que trabajaban en el Contact Center no contaban con las herramientas habituales de este entorno. Se creaban unos filtros para identificar los contactos y se generaban unos flujos de trabajo, realizándose la llamada de forma manual a través de la centralita telefónica e introduciéndose el resultado de la llamada en una herramienta de seguimiento. Los agentes tenían cierta libertad para decidir a quién llamaban.

### El proyecto

Se comenzó en verano de 2015, poniéndose en producción la primera campaña piloto, en el mes de octubre, con la recepción de llamadas tanto originadas por publicidad como procedentes de la Web y de las líneas 902, para sistematizar la recogida de datos y la tipificación de las mismas.

*“Hemos automatizado la recogida de datos y se ha mejorado el control sobre los flujos de trabajo, además de optimizar los recursos y aumentar en más del 100% la productividad de los agentes. Pero lo más importante para una organización como la nuestra es que, ahora, recaudamos más donaciones para poder desarrollar todos los proyectos humanitarios en los que estamos involucrados”*

**Samuel Martín, director de marketing y fundraising de ACNUR Comité Español.**



En enero de 2016 se sumaron más campañas. Por ejemplo, la dirigida a los socios actuales para solicitarles un aumento de su cuota mensual o la de reactivación, cuyo objetivo es recuperar a aquellos que se han dado de baja. A lo largo de ese año se fueron añadiendo progresivamente más campañas como la de captación (captar nuevos socios) o la de donativo puntual para la campaña navideña (solicitar un donativo extraordinario a los socios).

Como se percibió una optimización de los recursos y un aumento en la productividad de los agentes, de 2 o 3 que comenzaron el piloto, al ir incorporando nuevas campañas, se llegó hasta la veintena.

Re-inventa fue el socio estratégico seleccionado por ACNUR Comité Español para realizar la instalación e integración del software para Contact Center de Altitude con el CRM Synergy, vía web service.

## Beneficios

El proyecto ha supuesto un cambio sustancial en la gestión de la plataforma.

- Se ha automatizado parte de la recogida de datos, mejorándose el control sobre los flujos de trabajo.
- Se ha producido un aumento de más del 100% en la productividad de los agentes, con un mayor control de la actividad.
- Se recaudan más donaciones, lo que permite desarrollar más proyectos humanitarios.
- Los agentes se enfocan en hablar (no en localizar contactos) por lo que han pasado de realizar 100 llamadas a 250 al día.
- Mayor calidad en el tratamiento de las listas de contacto (gracias a reglas de marcación específicas) y un aumento en el ratio de contactabilidad de las campañas.
- Se generan informes diarios, semanales y mensuales de la actividad de las distintas campañas, con información sobre las llamadas generadas, recibidas, procesadas, cuotas/donativos recaudados, lo que permite tomar decisiones.

## Planes de futuro

ACNUR está inmerso en un proyecto de transformación digital donde el Contact Center se convierte en uno de los ejes principales. Re-inventa está participando activamente en el diseño y desarrollo de la implantación de un nuevo CRM y su integración con la solución de Altitude.

## EQUIPOS Y SOLUCIÓN

- Plataforma SO Windows
- Centralita Alcatel OXE
- SQL Server 2012
- Altitude uCI 8.3

## ACNUR Comité Español

- 25 años en España
- + 700 personas trabajan para conseguir fondos
- +450.000 socios y donantes
- 6 delegaciones en España
- [www.eacnur.org](http://www.eacnur.org)

## ACNUR

- Desde 1950
- + 10.000 personas trabajan alrededor del mundo
- Presencia en 128 países
- + 50 millones de personas atendidas el último año
- Dos Premios Nobel de la Paz
- Premio Príncipe de Asturias de Cooperación