

CASO DE ESTUDIO

Transformación 360° en la relación con el cliente / Un traje a medida en la relación con el cliente

¿Qué servicios se utilizaron?

Estamos acompañando a una importante empresa referente en el sector de moda en su proceso de transformación digital. Como primer paso de este viaje, se detectó la necesidad de implementar Salesforce en su servicio de Atención al cliente. Para ello E-volucionaria realizó el análisis previo de todos los requerimientos funcionales, participó en la selección del integrador de Salesforce y acompañó al contact center durante toda la implantación.

¿Cuál fue el reto inicial?

Los altos estándares exigidos por esta compañía líder en su sector la llevaron a solicitar ayuda a E-volucionaria para mejorar la experiencia de sus clientes, aumentando el número de gestiones resueltas durante el primer contacto y reduciendo el tiempo en la resolución de las incidencias.

Para que el proyecto fuera un éxito era condición indispensable que la compañía tuviera una visión 360° del cliente. Para ello, necesitaban un cambio de su herramienta CRM y rediseñar sus procesos y modelo de gestión orientándolo a la mejora de los ratios definidos.

¿Qué fue lo que E-voluciona hizo en este proyecto?

- E-voluciona ha sido un Business Partner de esta compañía, a la que acompañó en la transformación de su nuevo modelo de relación con los clientes.
- La startup ha sido el nexo de unión entre el negocio, el equipo tecnológico de desarrolladores de Salesforce y el proveedor de contact center.
- Todo ello con un único objetivo: reforzar la experiencia que la compañía ofrece a sus clientes

¿Cuáles fueron los resultados?

- Implantación exitosa de Salesforce en todos los países e idiomas en los que se atiende desde su Centro de Atención al cliente, con 0 incidencias críticas en el lanzamiento.
- Mejora de 13 puntos porcentuales en el ratio de resolución en primer contacto como resultado de los nuevos procesos de atención.
- Asimismo, se ha creado valor añadido en los procesos de comercio digital, elemento fundamental para una empresa en pleno crecimiento y reconocido prestigio mundial.

E-voluciona
estrategias de transformación