

CASO DE ESTUDIO

Transformación en el modelo de atención al cliente / E-volución hacia un nuevo modelo de atención al cliente

E-volucionaria
estrategias de transformación

¿Cuál fue el reto inicial?

Si por historia y magnitud, trabajar con esta empresa de mensajería ya es de por sí un reto. La apuesta por redefinir al completo el modelo de atención a sus clientes, optimizar su eficiencia, aumentar la capacidad de resolución de sus equipos y mejorar los tiempos de respuesta, convirtieron el reto en un desafío único e irrepetible. Además en un contexto de profundos cambios en el sector y un entorno tremendamente competitivo, lo que implica tener que buscar soluciones muy innovadoras para marcar la diferencia en la experiencia de cliente.

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

Rediseñar al completo el servicio de atención al cliente. Para ello se analizaron y rediseñaron más de 80 procesos de atención, se desarrollaron automatismos en el autoservicio de los clientes, se adaptaron los modelos de calidad para hacer hincapié en factores diferenciales de experiencia de cliente, se crearon planes de formación específicos para cada uno de los elementos clave en el negocio del cliente, se diseñaron nuevos cuadros de mando para todos los niveles dentro del área Comercial, y se realizó un plan de gestión del cambio y acompañamiento para asegurar que todos y cada uno de los integrantes del área de Atención al Cliente fueran partícipes de esta transformación y asegurar el éxito en su implantación.

¿Cuáles fueron los resultados? (datos cualitativos y cuantitativos)

- Los resultados fueron muy positivo, ya que la compañía logró automatizar el 31% de las gestiones de incidencias, ofreciendo a los clientes una respuesta inmediata, sin demoras, y que es coherente en todos los canales.
- Igualmente se produjo una mejora de un 55% de en la productividad y una reducción de más del 80% en los tiempos de resolución al cliente para las casuísticas rediseñadas.
- El servicio además cuenta ahora con un plan integral de calidad y un modelo de gobierno, apoyado en cuadros de mando con más de 190 indicadores clave para varios niveles operativos y ejecutivos, lo que asegura tener una herramienta para seguir incrementando la productividad y calidad de la Atención al Cliente.

E-volucion
estrategias de transformación