

HISTORIA DEL CLIENTE

talkdesk® | xenial

Caso Práctico
Servicio

Industria
Tecnología de restaurante

Integración
Salesforce

Métrica Clave
17x Aumento de resolución
en la primera llamada



Desafío

La solución de Contact Center anterior de Xenial carecía de características empresariales básicas, como IVR e informes avanzados, lo que dificultaba la capacidad de sus agentes para atender de manera rápida y efectiva a los clientes.



Solución

Xenial eligió Talkdesk en lugar de Five9 por sus ricos informes y dashboards en directo y tiempo real, su robusta funcionalidad IVR y la interfaz moderna y fácil de usar.



Resultados

Al aprovechar una plataforma de Contact Center empresarial nativa en Cloud, Xenial garantiza que las personas que llaman sean enviadas al agente correcto en el momento adecuado y ha aumentado la resolución en la primera llamada en 17 veces.

La misión de Xenial de crear experiencias increíbles para cada cliente

Si alguna vez se ha pasado por un restaurante de comida rápida como McDonald's, Burger King o Tim Horton's, es probable que sin saberlo haya experimentado el funcionamiento de Xenial en segundo plano. Al aprovechar la plataforma empresarial integral de Xenial, los restaurantes utilizan datos históricos y en tiempo real para mejorar la calidad del servicio, aumentar la participación del cliente y, en última instancia, aumentar los ingresos. Con más de 25 000 restaurantes en más de 62 países que utilizan el conjunto de soluciones de Xenial, esta plataforma está transformando la forma en que operan los restaurantes de comida rápida.

Mike Zarzeka dirige los sistemas de información y servicios IT en Xenial. Su trabajo consiste en ofrecer soluciones de vanguardia a equipos como el de atención al cliente, donde los agentes ayudan a los clientes en una variedad de situaciones relacionadas con la asistencia, así como en la instalación y formación, donde los agentes se especializan en ayudar a los nuevos clientes de Xenial a comenzar a trabajar con su solución. Con la experiencia del cliente como uno de los principios básicos de la empresa, Mike sabía que era hora de reevaluar las herramientas que estos equipos estaban utilizando para proporcionar sus propias experiencias al cliente. Después de identificar los problemas clave relacionados con la solución de Contact Center que tenían en funcionamiento, no fue difícil para Mike identificar dónde debían comenzar las tareas de transformación interna.

Diferenciar lo que es “bueno tener” de lo que es “imprescindible tener”

Una de las áreas clave de tensión que Mike identificó estaba en los informes. La solución telefónica anterior que tenían, un software de comunicación gratuito y de «código abierto», carecía de algunas de las capacidades para generar informes más básicas que Mike y sus equipos necesitaban. «Querían información de cosas sencillas, como cuántos clientes llamaban y con qué frecuencia, para aumentar la resolución en la primera llamada e identificar oportunidades de formación para los agentes», afirmó Mike. Tener acceso a estos datos fue fundamental para comprender las tendencias y tomar las medidas adecuadas para responder a ellas, como proporcionar más artículos en la base de conocimientos para las preguntas y solicitudes de asistencia más frecuentes o asesorar a los agentes que lo necesitaban.

«Necesitábamos una solución basada en Cloud que fuera flexible y no estuviera vinculada a ninguna tecnología local heredada»

– MIKE ZARZEKA, VPP DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN



La falta de un auténtico IVR también era un problema importante en el que Mike se centró. Los clientes no eran dirigidos a los agentes correctos en el momento adecuado, lo que resultaba en una tasa de resolución en la primera llamada del 2 % y creaba experiencias frustrantes tanto para clientes como para agentes. Además de eso, la formación de nuevos agentes en una solución complicada hacía que fuera difícil una incorporación rápida, especialmente después de adquirir una nueva empresa y poner a esos agentes en funcionamiento en los sistemas internos de Xenial.

Encontrar un nuevo proveedor de Contact Center no fue algo que Mike y su equipo de dirección se tomaran a la ligera. «Me senté con nuestras otras partes interesadas y revisé los requisitos de todos. Terminamos con alrededor de 60 a 70 elementos imprescindibles en nuestra nueva solución», afirmó Mike. Después de mucho pensar y debatir, el equipo lo redujo a dos proveedores: Talkdesk y Five9.

Una plataforma nativa en Cloud para una empresa en crecimiento

Después de concretar los requisitos tecnológicos centrales con su equipo, Mike sabía exactamente lo que estaba buscando en una nueva plataforma de Contact Center. En primer lugar, todo se reducía a escalabilidad y agilidad. «Necesitábamos una solución basada en Cloud que fuera flexible y no estuviera vinculada a ninguna tecnología local heredada», aseguró Mike. Debido a que Xenial adquiere empresas a un ritmo



«Nuestro proceso de formación general es de dos días, y la formación de Talkdesk lleva aproximadamente 15 minutos de ese tiempo. Es un verdadero exponente de la simplicidad de la solución»

– MIKE ZARZEKA, VPP DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN

constante, era importante para Mike implementar una solución que permitiera a los equipos añadir rápidamente nuevos agentes, comprar nuevos números de teléfono y actualizar los IVR con clics, no con código. Otro requisito para Mike era la facilidad de uso, y Talkdesk resultó ser el claro ganador. «Nos pareció que Talkdesk era más fácil de usar y entender directamente desde el principio», declaró Mike. «Si haces cinco mil llamadas por semana, necesitas algo que sea fácil de usar para que los representantes puedan responder a los clientes más rápidamente», afirmó Mike.

La integración profunda con Salesforce era otro requisito clave de su lista, ya que los equipos de asistencia, instalación y formación pasan la mayor parte de su tiempo en Salesforce Service Cloud y necesitaban una fuerte integración de SSO. «Independientemente de lo que los agentes tuvieran que hacer, quería que pudieran hacerlo en Salesforce», manifestó Mike. Quería una plataforma global que proporcionara a los agentes lo que necesitaban en un solo lugar, no una que requiriera aplicaciones separadas para cosas como la elaboración de informes y análisis.

Al final, Talkdesk reunía las características adecuadas para que Mike y su equipo tuvieran la confianza de que la plataforma de Contact Center pudiera dar servicio a su empresa de rápido crecimiento.

Elegir Talkdesk para transformar la experiencia del cliente

Desde que eligió Talkdesk, Mike ha visto una transformación completa en la forma en que la atención al cliente, la instalación y la formación operan y satisfacen las necesidades de sus clientes. Al sacar provecho de un verdadero IVR, se direcciona a los clientes al agente correcto en el momento adecuado, aumentando drásticamente la resolución en la primera llamada en 17 veces. La formación de nuevos agentes, especialmente grupos grandes que llegan a través de adquisiciones, es ahora una historia diferente.



«Al enviar correos electrónicos a los gerentes de los restaurantes, estos no siempre llegan cuando lo necesitan»

– MIKE ZARZEKA, VPP DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN

«Nuestro proceso de formación general es de dos días, y la formación de Talkdesk lleva aproximadamente 15 minutos de ese tiempo. Es un verdadero exponente de la simplicidad de la solución», afirmó Mike. Los informes en directo e históricos de Talkdesk han permitido a los equipos incorporar docenas de nuevas métricas de éxito en sus operaciones diarias, como el tiempo promedio de conversación, el tiempo consumido en estados de no disponibilidad, el nivel de servicio y la velocidad de respuesta por equipo.

Manteniéndose fiel a su núcleo como plataforma nativa en Cloud, Talkdesk también ha ayudado a los agentes de Xenial a trabajar con éxito desde cualquier lugar y en cualquier momento. Cuando la compañía se mudó a un nuevo edificio que requería un nuevo sistema de HVAC, Xenial pudo enviar a todos los agentes a casa durante dos días sin ninguna interrupción en los servicios que proporcionan a los clientes. «Esa es la belleza de Talkdesk: los agentes pueden estar en otros lugares, a veces remotos, y no tenemos que preocuparnos de si podrán hacer su trabajo, y eso es una gran ventaja para nosotros», aseguró Mike.

Mike está colaborando con Talkdesk para crear una herramienta de comunicación personalizada que envía llamadas automáticas a los gerentes de las tiendas basándose en sus registros de contactos en Salesforce. «Al enviar correos electrónicos a los gerentes de los restaurantes, estos no siempre llegan cuando lo necesitan», declaró Mike. Esta funcionalidad ayudará a Xenial a entregar información sensible al tiempo a los gerentes sin importar la hora del día.



«Esperamos que Talkdesk ponga el listón aún más alto en la próxima generación de interacciones con los clientes»

– MIKE ZARZEKA, VPP DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN

Convertir una relación comercial en una verdadera asociación

Mike ha otorgado un valor significativo al papel de las relaciones personales durante su tiempo con Talkdesk. «Cualquier relación con una empresa está vinculada a una relación con las personas, y la relación que tenemos con las personas en Talkdesk es un componente importante para nosotros», afirmó Mike. Su relación con el equipo de éxito del cliente en Talkdesk y su papel como defensores de su empresa solo han reforzado su decisión de elegir Talkdesk como su socio. «Son un socio en el que podemos confiar, y ese no es el caso con otros proveedores», aseguró Mike.

Mike tiene grandes planes para el futuro de la experiencia del cliente en Xenial y confía en que Talkdesk e ayudará a llevarlos a cabo. «Siempre hemos tenido esta mentalidad de que queríamos asociarnos con empresas que compartieran nuestros mismos valores a la hora de pensar en el futuro», afirmó Mike. Mike quiere explorar canales de asistencia adicionales para incorporar a su estrategia de experiencia del cliente, de modo que los agentes puedan interactuar con los clientes según sus condiciones en sus canales preferidos.

Mike confía en que Talkdesk ayudará a impulsar la innovación de la experiencia del cliente en Xenial. «Esperamos que Talkdesk ponga el listón aún más alto en la próxima generación de interacciones con los clientes», afirmó.

Talkdesk es una innovadora plataforma de Contact Center en Cloud que permite a las empresas mejorar continuamente la satisfacción del cliente. Talkdesk es fácil de configurar, usar y adaptar. Un «visionario» en el Cuadrante Mágico de Gartner para los Centro de Atención como Servicio, Talkdesk ofrece innovación continua, calidad de llamadas superior e integración instantánea con las aplicaciones comerciales más populares. Más de 1800 empresas innovadoras de todo el mundo, incluidas 2U, Canon, IBM y Trivago, confían en Talkdesk para potenciar sus interacciones con los clientes.

talkdesk®