

En Digitec Galaxus AG, los agentes felices hacen que los clientes se sientan felices

La fiabilidad del software para centro de contacto CX Cloud™ de Talkdesk equipa al minorista en línea, líder de Suiza, para recuperar su actividad tras el COVID-19.



Estudio de caso

Asistencia

Industria

Comercio minorista, comercio electrónico y bienes de consumo

Integraciones

Zendesk

Métrica Clave

Los índices de moral del agente mejoraron en un punto



Reto

Digitec Galaxus AG cambió su centro de contacto de servicio fijo a una versión basada en la nube justo cuando los bloqueos por el COVID-19 hicieron que los consumidores pasaran a efectuar sus compras en Internet. Los agentes, estresados por los picos en las llamadas entrantes, se sintieron aún más frustrados por las fallas continuas del sistema.



Solution

El software de centro de contacto CX Cloud de Talkdesk equipa a los agentes con una plataforma de centro de contacto confiable que les permite hacer su trabajo: hacer felices a los clientes



Resultados

Los índices de la moral de los agentes mejoraron en un punto y, en combinación con otras medidas estratégicas, la solución Talkdesk permitió a la empresa restaurar la satisfacción del cliente a niveles históricos.

Con raíces que se remontan a veinte años atrás, Digitec Galaxus AG reina hoy en día como el mayor minorista en línea de Suiza. La empresa ofrece más de un millón de artículos, incluidos productos de TI, electrónica y bienes de consumo en general, y sigue creciendo año tras año. En el 2020, sus ingresos crecieron un 59 %, más de 1800 millones de francos suizos. Un nuevo programa comercial permite ahora que los proveedores externos puedan aprovechar su plataforma de comercio electrónico y la empresa se está expandiendo a Alemania.

¿Cuál es el secreto del éxito de la empresa? Primero, la plataforma Digitec Galaxus AG es una comunidad donde los clientes pueden discutir e intercambiar ideas para ayudarse e inspirarse mutuamente. Además, la estrategia de la empresa enfatiza precios bajos, entrega gratuita y una política general de atención generosa.

“La alta calidad de nuestra atención al cliente es lo que nos hace diferentes”, explicó Mike Smith, jefe de atención al cliente en Digitec Galaxus AG. “Nuestro enfoque va más allá de vender productos. Estamos aquí para solucionar los problemas de nuestros clientes”.

La empresa se enorgullece de brindar una experiencia del cliente cómoda y eficiente, con un sitio web fácil de navegar y muchas formas de acceder a la asistencia al cliente. Digitec Galaxus AG fomenta una comunidad en línea que combina contenido generado por el usuario con material desarrollado y perfeccionado por los empleados de la empresa. También opera 10 tiendas físicas. Estas brindan a los clientes ubicaciones donde, si lo desean, pueden buscar, comprar y devolver productos personalmente, una opción que aporta comodidad y aumenta la confianza.

Estrategia de tecnología innovadora para impulsar la excelencia operativa.

Digitec Galaxus AG es una organización impulsada por la tecnología. Creó su propio sistema ERP para maximizar la flexibilidad y cultivar la innovación y la experiencia internas en áreas estratégicas como la inteligencia artificial. Hace unos años, también adoptó la rentabilidad del modelo de nube para su infraestructura y tiendas de comercio electrónico. Luego, en 2020, decidió realizar la transición de su plataforma de contacto con el cliente a una solución basada en la nube.

La primera opción de la empresa para una solución de contacto con el cliente basada en la nube no era la opción ideal. “Estábamos contentos con nuestro anterior proveedor de servicios fijos, pero cuando intentamos pasar

a su nuevo producto basado en la nube, encontramos problemas”, explicó Mike. “Encontramos varias dificultades técnicas. Todos nuestros agentes estaban muy frustrados. Era un dolor de cabeza constante”.

Para empeorar las cosas, cuando comenzaron los cierres por el COVID-19, la gente recurrió a las comprar en línea. Digitec Galaxus AG tiene más de dos millones de clientes activos; el volumen de llamadas manejadas por sus agentes saltó rápidamente de alrededor de 2.000 llamadas entrantes por día a 3.000. “Necesitábamos una plataforma más confiable para que nuestros agentes ayudaran a nuestros clientes”, dijo Mike.

Ayudar a los agentes ayuda a sus clientes.

Después de evaluar las soluciones de contacto, Mike seleccionó el software para centro de contacto CX Cloud™ de Talkdesk. “Talkdesk es más rentable que nuestra solución anterior”, dijo Mike. “Ofrece la funcionalidad que necesitamos. También nos gusta la gente de Talkdesk y esto fue importante porque estábamos buscando establecer una colaboración”.

La confiabilidad de la plataforma de Talkdesk tuvo un impacto positivo inmediato en los agentes de Digitec Galaxus AG—personas que, en muchos aspectos, soportaron la peor parte de los trastornos ocasionados por el COVID-19. “El verano pasado fue un período difícil”, recordó Mike. Los agentes tuvieron que empezar a trabajar desde casa a medida que aumentaban el número de consultas de los consumidores. Los tiempos de respuesta a las consultas se alargaron y, como es lógico, esto provocó una caída en la satisfacción del cliente.

La puesta en marcha de la solución Talkdesk en julio del 2020, junto con el aumento de la plantilla y la incorporación de trabajadores eventuales, ayudó a elevar la moral de manera significativa. Ahora los agentes contaban con una plataforma de centro de contacto que funcionaba correctamente. Ahora se estaban realizando llamadas.

“Cada trimestre realizamos un ‘barómetro del estado de ánimo’ preguntando a nuestros agentes cómo se sienten, en una escala de 1 a 10”, dijo Mike. “Después de implementar Talkdesk, la puntuación subió un punto”.

Además los niveles de satisfacción del cliente pronto volvieron a sus niveles anteriores, muy altos.



“Cada trimestre realizamos un ‘barómetro del estado de ánimo’ preguntando a nuestros agentes cómo se sienten, en una escala de 1 a 10. Después de implementar Talkdesk, la puntuación subió un punto”.

— MIKE SMITH, JEFE DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN DIGITEC GALAXUS AG



Construyendo sobre una reputación de innovación en comercio electrónico.

Con la solución Talkdesk implementada, Digitec Galaxus AG ahora está centrando su atención en la innovación. Actualmente, Talkdesk está integrada con las plataformas Zendesk y ERP de la empresa. En el futuro, Mike planea aprovechar la próxima funcionalidad de interfaz de programación de aplicaciones (API) de respuesta de voz interactiva (IVR) de Talkdesk para crear nuevas integraciones creativas de ERP.

“Históricamente, alrededor del 55 % de nuestras consultas se realizan por teléfono y alrededor del 45 % por correo electrónico”, explicó Mike. “Nuestro objetivo es brindar a nuestros clientes nuevas formas de responder a sus preguntas y esto es algo que realmente les gusta”. Los clientes podrán comprobar los pedidos por sí mismos, por ejemplo, o personalizar sus actualizaciones por correo electrónico.

Las ventajas de estas innovaciones serán de gran alcance. “Si podemos trasladar incluso el 5 % de nuestras consultas a IVR, podemos reducir los costes significativamente”, señaló Mike. Incorporando IVR también mejorará la reputación de la empresa de brindar una experiencia amigable para el cliente. “A nuestros clientes les encanta lo fácil que le ponemos la búsqueda, los pedidos y el uso de los productos que ofrecemos”, dijo Mike. “Al colaborar con Talkdesk, continuaremos liderando el camino para impulsar la revolución del comercio electrónico”.



“A nuestros clientes les encanta lo fácil que le ponemos la búsqueda, los pedidos y el uso de los productos que ofrecemos. Al colaborar con Talkdesk, continuaremos liderando el camino para impulsar la revolución del comercio electrónico”.

– MIKE SMITH, JEFE DE ATENCIÓN AL CLIENTE
DIGITEC GALAXUS AG

Acerca de Talkdesk

Talkdesk® es un líder global en experiencia del cliente para empresas obsesionadas con el cliente. Nuestra solución para centro de contacto proporciona una manera mejor para que las empresas y los clientes interactúen entre sí. Nuestra velocidad de innovación y nuestra presencia global reflejan nuestro compromiso de garantizar que las empresas de todo el mundo puedan ofrecer mejores experiencias del cliente a través de cualquier canal, lo que se traduce en una mayor satisfacción del cliente, ahorro de costes y rentabilidad.

talkdesk®
Experience. A better way.

[talkdesk.com/customers/
digitec-galaxus-ag](https://talkdesk.com/customers/digitec-galaxus-ag)

