

# Diseñando un equipo más ágil y satisfecho para el servicio de atención al cliente global.



**Estudio de caso**  
Asistencia y Ventas

**Industria**  
Minoristas, Comercio  
Electrónico y Bienes  
de Consumo

**Integraciones**  
Talkdesk for Salesforce

**MÉTRICA CLAVE**  
↑ 25 % Satisfacción del cliente  
↓ Tiempos  
de atención/resolución > 50 %

Una empresa de rápido crecimiento no puede permitirse perder el tiempo resolviendo problemas o tratando con proveedores problemáticos. Farfetch quería un socio que nos acompañara a largo plazo.

Farfetch es la plataforma global líder para el sector de la moda de lujo. Fundada en 2008, Farfetch comenzó, conectando a clientes en más de 190 países y territorios con artículos de más de 1400 de las mejores marcas, boutiques y grandes almacenes del mundo.

Llevo unos siete años con Farfetch. Cuando me incorporé, mi principal objetivo era conseguir una mano de obra ampliable. Mi equipo apoyó a varias unidades de negocio—(B2B, B2C y B2B2C)—en 12 idiomas en 10 oficinas. Mi función ha evolucionado hasta la de global director, workforce optimization, donde superviso la planificación y la previsión, así como el análisis de datos necesario para la toma de decisiones inteligentes. También exploramos soluciones que garanticen un sólido retorno de nuestra inversión y permitan la IA y la automatización a medida que ampliamos.

## La ampliación reveló puntos débiles en la Experiencia del Cliente.

Ya en 2018, Farfetch enfrentó muchos retos que pusieron de manifiesto nuestra necesidad de contar con soluciones ampliables. En 2015 nos convertimos en una empresa unicornio y estábamos en la etapa previa a la salida a bolsa, creciendo a un ritmo de tres dígitos y abriendo oficinas en todo el mundo. Al mismo tiempo, teníamos muchos problemas de calidad y servicio en nuestro centro de contacto. A veces experimentábamos retrasos en el audio de tres o cuatro segundos durante las llamadas de los clientes, lo que suponía una experiencia incómoda y desagradable tanto para los clientes como para los agentes.

También tuvimos problemas con la expansión y no pudimos replicar fácilmente nuestros sistemas de centro de contacto en nuevos países. Eso es algo muy importante para una

organización global. Tenemos equipos en América, Europa, Oriente Medio, Rusia, Japón y China, uno de nuestros mercados de mayor crecimiento. El gobierno chino cerraba nuestros servicios cada mes debido a problemas de cumplimiento y nuestros clientes no podían contactar con nosotros. Eso perjudicó la reputación de nuestra marca.

Nuestra situación nos obligó a pensar en adoptar una solución que respondiera a nuestras necesidades inmediatas, pero que también se adaptara perfectamente al futuro. Fue entonces cuando nos pusimos en contacto con Talkdesk.

## Vimos cómo una plataforma madura con el tiempo.

O, mejor dicho, nos pusimos en contacto con Talkdesk de nuevo.

Inicialmente nos habíamos fijado en Talkdesk en 2016. Realizábamos una búsqueda exhaustiva y comparamos 13 proveedores diferentes de experiencia del cliente y Talkdesk estaba entre nuestros tres primeros. Trabajando durante una década en este sector, ya sabes lo que es bueno y sabía que tenían todos los ingredientes para convertirse en la próxima gran novedad.

Talkdesk habría sido perfecto para nosotros si hubiéramos sido una pequeña empresa. Pero no creía que la plataforma estuviera preparada para la complejidad de los husos horarios, los idiomas y los numerosos equipos en diferentes mercados que acompañaban nuestra presencia global. Continué siguiendo su progreso en los años siguientes y ellos maduraron, tal y como esperaba. Así que cuando llegó el momento en que Farfetch reconsideró nuevamente nuestra solución en 2018, volví directamente a Talkdesk.

El uso de Talkdesk ha cambiado nuestra visión del SaaS. A pesar de que son una empresa de SaaS, sabía que Talkdesk no se iría después de entregar su solución. Estuvieron muy involucrados y presentes durante la Prueba de Concepto inicial, tratando de experimentar nuestros puntos débiles. Firmamos un contrato en junio de 2018 y en septiembre ya habíamos lanzado.



**"Talkdesk ha eliminado la complejidad innecesaria de otras soluciones de centro de contacto en la nube".**

— ANDRÉ CAVACO LEITÃO, GLOBAL DIRECTOR, WORKFORCE OPTIMIZATION, FARFETCH

## Cómo ayudan la IA y la automatización a brindar la mejor CX.

Soy un gran defensor del uso de la automatización para mejorar las capacidades humanas. Hemos ampliado el uso de las funciones de IA y automatización de Talkdesk, como [Talkdesk Copilot](#), de la que fuimos los primeros en adoptarla. Los nuevos agentes pueden enfrentarse a una gran curva de aprendizaje durante los primeros 30 días de un nuevo trabajo: tienen que aprender y memorizar procesos, y puede



El equipo de Talkdesk se mantuvo cerca de nosotros durante toda la implementación y el despliegue de la solución de centro de contacto [Talkdesk CX Cloud](#), trabajando juntos en nuestras oficinas durante varias semanas. Revisamos las funciones y los obstáculos en reuniones semanales. Más que un proveedor, el equipo de Talkdesk se sentía como una extensión de nuestro equipo, con todo el mundo tratando de lograr los mejores resultados de la plataforma.

Talkdesk ha eliminado la complejidad innecesaria de otras soluciones de centro de contacto en la nube. Otra ventaja significativa es la facilidad de las integraciones, como con Salesforce. Las integraciones nos permiten hacer más con nuestros datos y como Talkdesk tiene un ADN similar al del resto de nuestro ecosistema, el proceso de integración fue muy fluido.

no estar claro dónde encontrar información. [Talkdesk Copilot](#) ofrece a los agentes consejos e información en tiempo real basados en su conversación con un cliente. Ayuda a los nuevos agentes a sentirse más apoyados y los mantiene motivados. Por otra parte, [Talkdesk Copilot](#) también ayuda a los agentes experimentados a mejorar su agilidad y productividad utilizando las mejores prácticas de sus colegas.

Los clientes prefieren tratar con agentes felices, especialmente cuando nuestro objetivo es ofrecer una verdadera experiencia de lujo. Los agentes pueden ayudar a resolver los problemas de los clientes más rápidamente, si les damos más tiempo para aumentar las ventas:—"El bolso que compré quedaría muy bien con esos zapatos",—lo que genera un aumento de los ingresos y supera las expectativas de los clientes. Siempre hemos intentado hacer esto antes, pero es difícil cuando tienes una acumulación de llamadas. Ahora podemos aumentar las ventas de forma constante. La automatización elimina tareas repetitivas, facilitando la vida de los agentes y permitiéndoles ser más creativos al interactuar con los clientes. Los clientes lo han notado: hemos visto una mejora del 25 % en la

## Mejor servicio y rentabilidad.

Además de contar con agentes más satisfechos y una mayor automatización, Talkdesk nos ha permitido cumplir nuestros ANS, que varían de un mercado a otro. De media, hemos mejorado nuestros ANS en un 6-10 %.

Todos nuestros problemas de fiabilidad desaparecieron en cuanto adoptamos Talkdesk. Solíamos quedarnos sin asistencia del proveedor a ciertas horas en determinados mercados, pero Talkdesk siempre es rápido para identificar y responder a los problemas. Siempre solucionamos las cosas rápidamente, lo que significa que Farfetch puede seguir creciendo y expandiéndose con confianza, independientemente del país en el que operamos. La asistencia 24/7 nos permite brindar un mejor servicio a nuestros clientes sin preocuparnos por los elementos técnicos de la solución.

Nuestro principal gasto es la plantilla, así que la productividad puede ser un gran problema. Hemos registrado un crecimiento del 30 % en la carga de trabajo, pero solo un aumento del 12 %



satisfacción del cliente desde que implementamos Talkdesk. Fuimos uno de los primeros en adoptar el sistema de gestión de flujo [Talkdesk Studio](#) y seguimos explorando otros productos de Talkdesk, como [Talkdesk Knowledge Management](#). También hemos reunido un equipo de asesores de Farfetch para hacer recomendaciones al equipo de producto de Talkdesk. Algunos miembros del equipo asesor se sintieron muy frustrados con nuestra solución anterior, por lo que es estupendo ver que se sienten capacitados para cambiar la hoja de ruta del producto recomendando funciones que saben que van a utilizar. Talkdesk ha incorporado muchas de nuestras recomendaciones y es maravilloso ver prosperar esta asociación colaborativa.

en las nóminas, lo que habla de las mejoras en productividad y ampliabilidad. El uso de Talkdesk permite que nuestros agentes trabajen más rápido y ha reducido los tiempos de atención/resolución en más de un 50 %. Entre 2018 y 2020, hemos obtenido eficiencias de costes en torno al 40 %—la mitad de las cuales se pueden atribuir directamente a Talkdesk.

Realizamos una encuesta justo después de la implementación de Talkdesk, y Talkdesk recibió una tasa de aprobación del 98 % entre los empleados de Farfetch—lo que probablemente explica por qué la satisfacción de los empleados se ha multiplicado por 3 en comparación con nuestros proveedores anteriores. Los ajustes o configuraciones menores son menos intensivos para nuestros administradores y requieren menos tiempo en comparación con nuestra solución anterior. Eso ha liberado su tiempo para pensar en otras funciones y mejoras, incluyendo formas de habilitar la automatización y de ayudar a los agentes a tomar decisiones más rápidamente.



**"Realizamos una encuesta justo después de la implementación de Talkdesk, y Talkdesk recibió una tasa de aprobación del 98 % entre los empleados de Farfetch, lo que probablemente explica por qué la satisfacción de los empleados se ha multiplicado por 3 en comparación con nuestros proveedores anteriores".**

— ANDRÉ CAVACO LEITÃO, GLOBAL DIRECTOR, WORKFORCE OPTIMIZATION, FARFETCH

## Una solución robusta permite que nuestro equipo se mantenga pequeño y unido.

Solíamos cambiar de proveedor cada dos años porque nadie podía seguir el ritmo de nuestra rápida evolución. Nuestras necesidades como empresa eran cada vez más complejas, pero sus herramientas solo resolverían parte del problema o serían las mejores de su clase en una región específica.

Si no tuviéramos a Talkdesk como nuestra solución de centro de contacto global, tendríamos que adoptar múltiples proveedores para varios mercados, lo que sería costoso y probablemente requeriría que duplicáramos el tamaño de nuestro equipo para gestionarlos. La unión de un mosaico de proveedores e integraciones limitaría nuestra percepción y visibilidad del negocio en general, y la inteligencia empresarial inconexa tendría una repercusión negativa en nuestro proceso de toma de decisiones. Con Talkdesk, podemos confiar en un partner que entiende nuestro negocio de principio a fin y eso es muy valioso.

Exijo lo mejor para los clientes de Farfetch, lo que significa que exijo lo mejor de mis partners. Es crucial ser abierto sobre tus problemas a la hora de buscar una solución, y ser transparente sobre nuestras necesidades nos llevó a Talkdesk. Nuestra colaboración continua ha mejorado la experiencia tanto de nuestros agentes como de nuestros clientes.



**"Si no tuviéramos a Talkdesk como nuestra solución de centro de contacto global, tendríamos que adoptar múltiples proveedores para varios mercados, lo que sería costoso y probablemente requeriría que duplicáramos el tamaño de nuestro equipo para gestionarlos".**

— ANDRÉ CAVACO LEITÃO, GLOBAL DIRECTOR, WORKFORCE OPTIMIZATION, FARFETCH

### Acerca de Talkdesk

Talkdesk® es un centro de contacto global en la nube impulsado por IA para empresas de todas las dimensiones. Talkdesk CX Cloud y Industry Experience Clouds ayudan a las empresas a brindar un servicio de atención al cliente moderno a su medida. Nuestro software de centro de contacto confiable, flexible e innovador aprovecha la IA y la automatización para generar resultados excepcionales para sus clientes y mejorar la cuenta de resultados.

[Obtenga más información](#) y realice una [demostración auto guiada](#) en [www.talkdesk.com](http://www.talkdesk.com).

**talkdesk®**

Experience. A better way.

[Historias de clientes:](#)  
[Farfetch](#)

