

Información general:



Servicio de recepción de llamadas de clientes B2C y B2B, además del servicio de atención multiskill: Información general; atención y orientación de nuevos miembros al Club Nespresso; troubleshooting de máquinas o agendamiento de servicio técnico y órdenes de pedidos.

Cliente

Nombre y Apellido
persona contacto:

Jahir González Espinal, CRC Outsourcer Coordinator | Nestlé Nespresso



“Gracias al servicio personalizado de Unísono, conseguimos entregar una experiencia de cliente Premium en nuestros canales distantes.”

Descripción del caso:

¿Qué servicios se utilizaron?

El objetivo de Nespresso era conseguir una plataforma Inbound en sus 4 áreas de servicio, General information, Technical, Orders y New Members, tanto de B2B como B2C.

Ésta nueva plataforma CRC, debía ser integral y tecnológica para potenciar el Outbound; se buscaba la proactividad del contacto del Club Members, anticipando las necesidades de los clientes Nespresso. Unísono puso en marcha el servicio en tan solo 15 días.

Se Implementó un gestor de contenidos homologando al gestor usado en Argentina, además de la certificación de PCI.

Se realizó un tratamiento proactivo (llamada saliente) para conocer las dolencias de los miembros del club members, mejorando el NPS.

El servicio Outbound establecido, es un éxito, cerrando mensualmente más del 90% de los casos.

En relación con los RRHH, se han implementado diversos métodos motivacionales, mejorando el clima laboral y performance del equipo.

¿Cuál fue el reto inicial?

Grupo Unísono comienza su relación de partner con Nespresso hace 8 años en España, y ha sido en 2018, cuando Nespresso Chile, plantea a Unísono innovar en la operación del CRC, enfocado en la satisfacción de sus clientes finales.

Gracias a esta relación multisite, el servicio cuenta con una estructura organizativa de alto nivel: un Country Manager en Chile, un responsable de cuenta, un coordinador, área de calidad y área de back Office; y la participación en la estructura de un coffee specialist de inbound y Outbound.

Además se cuenta con la experiencia, el apoyo, las buenas praxis y la mejora continua, que apoyan la operación en Chile desde España.

Unísono

¿Qué fue lo que inicialmente se solicitó a UNÍSONO?

Se buscaba en Grupo Unísono un partner que contribuyese a una mejora de la experiencia de cliente, con altos estándares de calidad, que cumpliera con los objetivos establecidos, incorporando herramientas que apoyasen la estrategia de CRM.

Todo ello manteniendo el servicio multiskill de atención al cliente.

¿Qué fue lo que UNÍSONO hizo en este proyecto?

Tras un estudio y revisiones del historial que tenía el CRC, se realizó una propuesta de calidad, consiguiendo cubrir las aristas del servicio.

Se ha logrado gran impacto en el Club Members, entregando un servicio y mensajes de excelencia alineados al de las boutiques.

Gracias a un equipo especializado, con gran experiencia en atención al cliente y ventas, se detectan las necesidades y dolencias de los clientes del Club Member. Logrando una operación eficiente y el aumento de las ventas.

Unísono, ha sido un pilar fundamental para que Nespresso Chile esté dentro del top 5 de países a nivel mundial con mejor desempeño en reclamos.

¿Cómo se desarrolló?

Con organización, planificación, comunicación e incluyendo todos los recursos necesarios para tomar el pulso de lo requerido. De esta manera nos adelantamos a las necesidades y superamos objetivos.

Una de las misiones importantes fue integrarse con todas las áreas de Nespresso y de esta manera el CRC ser la torre de control en la voz del Club Members.

¿Se añadieron otros servicios?

Tras meses de reuniones, mejoras tecnológicas y cumplimiento de más de 300 tareas, se logra la certificación de la operación en PCI.

Nuestro nuevo horizonte para 2019, es la implementación de video asistencia, proporcionando orientación, diferenciación, cercanía y soluciones al cliente final en el primer contacto.

¿Cuáles fueron los resultados?

El servicio de Contact Center de Unisono ha conseguido en un periodo de 10 meses en el año 2018:

- Atender más de 15.400 llamadas de B2C Y B2B.
- Emitir cerca de 9.600 llamadas con 93% de casos resueltos.
- Cerrar el 94% de los casos en menos de 12 horas, desde el área de Back Office.
- 83% Speech Quality.