

CASO DE NEGOCIOS



SOMFY OPTIMIZA SU SERVICIO AL CLIENTE CON UN SISTEMA DE AUTOAYUDA

SOBRE SOMFY

Somfy es líder mundial en control automático de aperturas y cierres de casas y edificios. La empresa está en el corazón de la transformación de las viviendas, ofreciendo ventanas, seguridad, accesos, elementos exteriores y domótica de forma conectada.

LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES DE SOMFY DE UN VISTAZO:

- Un área de servicio al cliente final (B2C) compuesto por 15 profesionales
- En torno a 100.000 llamadas entrantes al año
- El 25% de la facturación del grupo se genera en Francia, seguido de Estados Unidos

SOMFY OPTIMIZA SU SERVICIO AL CLIENTE CON EV SELF HELP

Tras la aceleración de su actividad comercial, con un crecimiento superior al 100% en un período de 5 años, el Grupo Somfy se tuvo que enfrentar a un aumento de las llamadas de clientes B2C y, por tanto, a una erosión de su tasa de servicio. Los motivos: instalación, funcionamiento de los productos y, en menor medida, apoyo preventa.

UN DISPOSITIVO PARA REDUCIR EL NÚMERO DE LLAMADAS

Para mejorar la tasa de servicio, el objetivo era optimizar la recepción de llamadas. Esto implicaba mejorar la calidad de la respuesta del correo electrónico y detectar problemas recurrentes. Al mismo tiempo, se abrió un foro para que los consumidores pudieran intercambiar ideas entre sí y encontrar respuestas más fácilmente. Esta iniciativa contribuyó significativamente a la disminución de las llamadas entrantes.

Además de este sistema, Somfy valoraba la posibilidad de instalar una herramienta de autoayuda en su web. “El proyecto nació de una interesante historia. Un antiguo ingeniero de calefacción, uno de nuestros empleados, que tenía muy buenas tasas de éxito en la solución de los problemas de los clientes, quería hacer algo diferente, incluyendo videos explicativos y otros tutoriales. Por ello, produjo muchos contenidos que al final fueron el origen de la base de conocimiento de nuestro portal. Entonces tuvimos que encontrar una manera de implementar este proyecto en nuestro sitio web. Fue entonces cuando lanzamos un RFP e hicimos una preselección de tres compañías”, dice Jean-Loup Castelnaud, Director digital del Grupo Somfy.

“ Pretendemos ahorrar tiempo y precisión en nuestras respuestas para satisfacer mejor a nuestros consumidores. ”

Jean-Loup Castelnaud

Director Digital del Grupo Somfy

UNA HERRAMIENTA DE AUTOAYUDA AL SERVICIO DEL CONOCIMIENTO Y DE LA ASISTENCIA A LA COMPRA

“Comenzamos un proceso de selección durante el cual los proveedores nos presentaron varios casos sobre cómo abordar nuestros problemas. Esto permitía apoyarnos en la mejora de nuestras prácticas y ofrecemos la mejor oferta”, añade Jean-Loup Castelnau. Varias razones motivaron la elección de EasyVista. En primer lugar, el aspecto “user friendly”, sencillo para el usuario, de la solución. En segundo lugar, el apoyo a los equipos y la comprensión de los problemas empresariales. La tercera y última razón para elegir EV SelfHelp fue la relación calidad-precio.

Durante los últimos tres años, la solución EV Self Help se ha integrado en el portal web de la marca. Permite, a través de árboles de decisión, apoyar al consumidor en la resolución de su problema: servicio post-venta o asesoramiento de compra. En el primer nivel de este árbol se encuentra la familia de productos ofrecidos por Somfy. Y en el último nivel, para la parte de resolución técnica, el usuario dispone de vídeos explicativos y didácticos.

La solución EV Self Help también permite al proveedor de servicios externos de Somfy apoyar a sus equipos a cargo de los desbordamientos de llamadas en relación con el cliente. “Incluso aprovechamos la experiencia de agentes externos para probar nuestros árboles de decisión y asegurarnos de que son óptimos. Si trabajan con ellos, aunque no sean especialistas en nuestro negocio, estamos seguros de que serán comprendidos por nuestros consumidores”, dice Jean-Loup Castelnau.



ASEGURAR QUE LOS CLIENTES ENCUENTRAN UNA RESPUESTA A TRAVÉS DE LA AUTOAYUDA

Cuando Somfy lanzó su foro y la solución EV Self Help, la marca notó una reducción del 17% en el volumen de llamadas. Desde entonces, por razones organizativas y cíclicas, los volúmenes han aumentado ligeramente. A lo largo del año, la web registra 150.000 usos de EV Self Help, tanto para dar apoyo en la compra como para el servicio postventa. La verdadera pregunta ahora es cómo perciben los usuarios de Internet el camino propuesto por el árbol de diagnóstico y si es 100% efectivo. Esto nos permite comprobar que las preguntas se hacen correctamente, que los términos elegidos son correctos, etc. “Tenemos que ser capaces de ponernos en el lugar del consumidor y prestar atención al habla y al lenguaje, sabiendo que nuestros equipos son muy expertos y no siempre utilizan los mismos términos internamente.”

Después de tres años de colaboración, Somfy decidió desafiar a EasyVista para que se asegurara de que la herramienta siguiera cumpliendo sus necesidades para los temas actuales y futuros: internacionalización - diseño adaptable - IA - vínculo con CRM.... Ahora que esto se ha hecho, los equipos están trabajando para internacionalizar la solución en otros países donde el grupo está presente y donde los temas son esencialmente los mismos: España, Alemania, Italia, Países Bajos, Polonia, Líbano y Estados Unidos.

EQUIPOS DE APOYO A TRAVÉS DE LA SOLUCIÓN EV SELF HELP

Somfy conectará la solución EV Self Help con su plataforma Salesforce CRM con el fin de vincular al cliente, los productos y contextualizar las interacciones. Este proyecto enriquecerá así el conocimiento de los clientes de los equipos Somfy.

Otro de los desarrollos en curso es el equipamiento de los agentes de soluciones. “Nos dimos cuenta de que éramos uno de los pocos clientes de EasyVista que había lanzado nuestra solución de autoayuda antes incluso de equipar a nuestros equipos con el contact center. Pronto podrán acceder a todos nuestros procesos y bases de resolución de problemas de forma más fácil y rápida. Incluso podrán realizar mejoras: pretendemos ahorrar tiempo y precisión en nuestras respuestas para satisfacer aún mejor a nuestros consumidores”, afirma Jean-Loup Castelnaud.

SOBRE EASYVISTA

EasyVista es un proveedor de software global de soluciones inteligentes de automatización de servicios, para la gestión de servicios empresariales y la autoayuda. Aprovechando la potencia de ITSM, Self-Help, IA y Micro Apps para crear experiencias de servicio centradas en el cliente, EasyVista ha ayudado a las organizaciones a mejorar la productividad de los empleados, reducir los costes operativos y aumentar la satisfacción del cliente. Hoy en día, EasyVista ayuda a más de 1.500 empresas de todo el mundo a acelerar el cambio, permitiendo a los líderes apoyar mejor a sus empleados y clientes en el sector financiero, sanitario, educativo, de fabricación y otros.

La solución de software Self Help de EasyVista permite liberar completamente el servicio de atención al cliente de toda la complejidad organizativa y tecnológica. Nuestra plataforma de digitalización de procesos permite a los usuarios acceder en tiempo real a través de rutas inteligentes, la respuesta adecuada a sus necesidades y contexto. De esta manera, se acelera la transformación digital de las empresa y se asegura el compromiso a largo plazo de sus clientes.

Para más información, visite www.easyvista.com/es

EASYVISTA ESPAÑA

Avenida de la Industria N°4. Edif. 3 – 2°B
28108 Alcobendas
Tel: +34 916 573 926
Fax: +34 902 430 527