

## Expansión con un programa de control de calidad eficiente



FUNDADA  
2014



INDUSTRIA  
Internet para clientes



UBICACIÓN  
Denver



INTEGRACIONES  
Zendesk

Ibotta es la mayor empresa de tecnología de consumo con sede en Denver, CO. Lanzada en 2012, la empresa actualmente es el **destino principal de las compras con recompensa en dispositivos móviles**, y ha pagado más de 350 millones de dólares a sus usuarios. Ha alcanzado casi **23 millones de descargas**, y es **una de las aplicaciones de compras más utilizadas en los Estados Unidos**.

### Desafíos

Siendo una empresa con 500 empleados y más de **23 millones de compradores** en los Estados Unidos, Ibotta ha **ampliado constantemente su departamento de atención al cliente**. Su premisa es ofrecer una gran experiencia de comercio de recompensas en un ecosistema centrado en aplicaciones. Por ello, necesitaban establecer procesos para garantizar que se brindara un servicio de calidad de forma consistente (**ejecutando un programa de control de calidad eficiente**), especialmente porque:

- Estaban ejecutando su programa de control de calidad como un **proceso bastante manual**, realizando cálculos complejos en Google Sheets (muchas pestañas y carpetas confusas), con un **alto riesgo de inconsistencias en los datos** (errores humanos).
- Su **proceso no era escalable**, carecía de una visión general del desempeño, con el riesgo de revisiones subjetivas
- Los datos no eran fáciles de usar. Querían **motivar a los agentes** compartiendo puntuaciones de control de calidad y recompensas en tableros personalizados
- Dependían de la distribución de información a través de correos electrónicos de los supervisores, lo que **disminuía la eficiencia de los mismos**
- Les resultaba casi imposible **hacer un seguimiento de los agentes no evaluados** debido a su volumen de evaluaciones

**“I earned over \$200**  
this year and used it to take  
my kids on a road trip to the  
Oregon coast. So fun!  
-JENNIFER

ibotta®

< In store

Target

8% back



## Solución

Con Playvox, Ibotta descubrió que podía centralizar el proceso para gestionarlo de manera más eficiente y motivar a los agentes fomentando una comunicación recíproca sólida y las mejores prácticas de control de calidad entre sus representantes. Tener un proceso centralizado gracias a la **plataforma de control de calidad**, le permitió:

- monitorear y recopilar sus datos para formular las mejores prácticas y las mejores acciones subsiguientes
- **mejorar su puntaje general de control de calidad en un 9.26% en sólo 5 meses**
- aumentar sus evaluaciones de 386 a un **promedio de 1,787 mensuales**
- simplificar la gestión de su equipo que consta de 6 administradores, 16 líderes de equipo, 13 analistas de control de calidad y 141 agentes
- generar fácilmente cuadros de mando e informes para facilitar las tareas operativas y liberar tiempo para centrarse en las áreas de mejora, como la motivación y el seguimiento de los agentes.

La mejora ha sido tan generalizada que incluso los agentes han visto un impacto positivo en su trabajo diario. En cuanto a la satisfacción de los usuarios, tanto los analistas de control de calidad como los líderes de equipo han dado a Playvox una **puntuación Net Promoter Score perfecta de 100 en las encuestas**.

Con nuestro **módulo de calidad**, Ibotta ha completado **32 calibraciones** entre sus 16 equipos y también ha otorgado alrededor de **1,500 puntos Karma** (recompensas de tarjetas de regalo, que forman parte de nuestro programa de reconocimiento y recompensas) entre los miembros de su equipo.

Es un ejemplo asombroso de cómo utilizar la "**comunidad**" en su beneficio, mejorando la motivación de los agentes para comunicarse, aprender, mejorar sus habilidades, mantenerse al día con las necesidades de los clientes, y por lo tanto, causando un impacto en los resultados finales. Aquí, su personal reconoce a sus compañeros y los motiva, pidiendo consejos sobre cómo manejar ciertas situaciones o sobre cómo lograr ciertos objetivos.

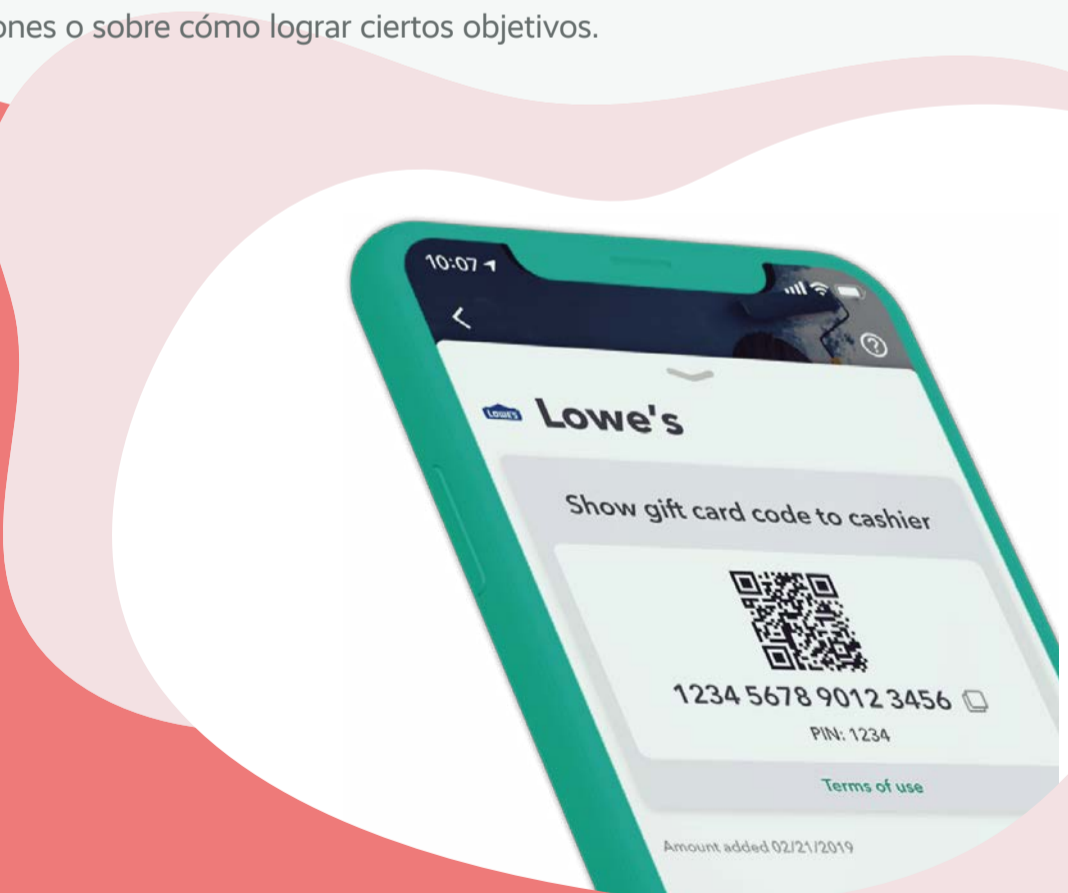
La integración de Zendesk con Playvox ha demostrado ser una ventaja también:

*"Este complemento [Zendesk] está diseñado para permitir flujos de trabajo de control de calidad de casos de los agentes muy rápidos y precisos, lo que a su vez nos permite una proyección de personal reducida para el equipo de control de calidad de casos en los próximos 12-18 meses como resultado"*

CHRIS SHERLAND / DIRECTOR DE ATENCIÓN DE IBOTTA

*"...[Playvox] es una herramienta muy útil que hace que los controles de calidad sean más rápidos, fáciles y completos"*

LOGAN WEIR / LÍDER DE EQUIPO



*"Playvox une a todos en un objetivo común de comunicación mutua y de reconocimiento de logros. Gran comunicación entre compañeros de trabajo"*

ANTHONY BUJAK/AGENTE