

ShipStation®

Mejora de la satisfacción del cliente a través del software de control de calidad de Playvox



FUNDADA
2011



INDUSTRIA
Comercio electrónico



UBICACIÓN
Texas, USA



TIPO DE INTERACCIONES
Logística, gestión de pedidos y soporte técnico



INTEGRACIONES
Zendesk

ShipStation lidera el mundo del comercio electrónico con su software basado en la web diseñado para que los minoristas del comercio electrónico sean excepcionalmente eficientes en el procesamiento, cumplimiento y envío de pedidos de los mercados y carritos de compra más populares utilizando los principales transportistas.

¡Integrado con más de **70 mercados como eBay, Amazon, PayPal, Shopify, Buy.com, Etsy, ChannelAdvisor, Google Checkout, y muchos más**, ShipStation ofrece a los comerciantes una visión completa de sus ventas y les facilita la organización y el procesamiento de los pedidos en un abrir y cerrar de ojos! Crean etiquetas de envío, albaranes y listas de recolección en lotes. ShipStation también comunica la información de rastreo a los clientes, proporciona automatización, filtros y vistas ilimitados. ¡Incluso ofrecen impresión inalámbrica y tienen una aplicación móvil!

Desafíos

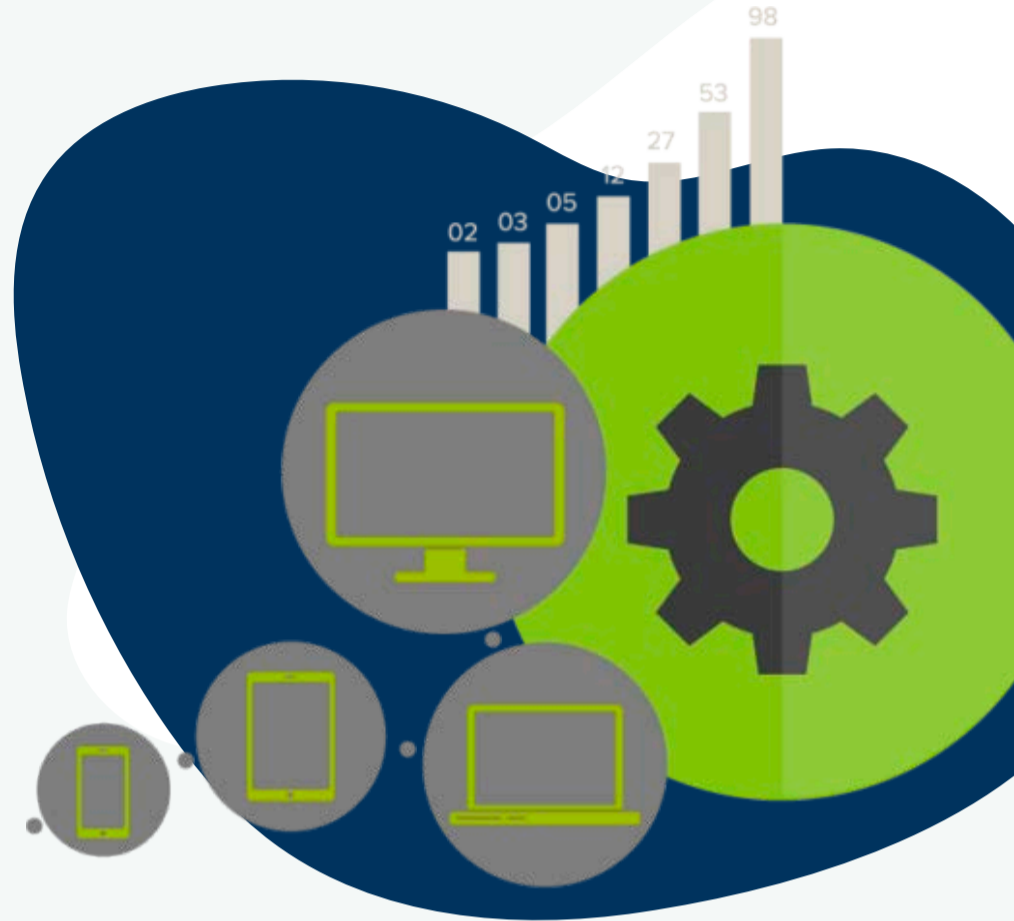
Ser un líder en las operaciones de comercio electrónico implica una amplia gama de procesos que deben funcionar a la perfección. Cada proceso de ShipStation tiene su propio conjunto de requisitos para funcionar correctamente, especialmente el control de calidad. Google Forms ayudó a ShipStation en las primeras etapas de desarrollo, sin embargo, las limitaciones de esta solución se hicieron evidentes a medida que su negocio crecía.

“Necesitábamos una forma de gestionar las evaluaciones de control de calidad de nuestro servicio de soporte que se integrara con Zendesk y permitiera un acceso personalizado a los gerentes y líderes de equipo, así como una plataforma que pudiera proporcionar métricas para todas nuestras heurísticas de control de calidad. Playvox tenía esta funcionalidad e integración, junto con una serie de características adicionales.

Nuestro equipo de ventas ahora lo usa para manejar su coaching también.”

Sarah Holdgrafer, Gerente de Autoservicio y Contenido en ShipStation

- Falta de organización, automatización y personalización
- Dificultad de implementación en las diferentes áreas de negocios
- Opciones restringidas de filtrado de datos
- Necesidad de una rúbrica más estructurada para calificar el desempeño de los equipos de servicio
- Tiempo insuficiente para ejecutar las tareas manuales requeridas
- Incapacidad de identificar las situaciones que podrían afectar el proceso de calificación
- Falta de visibilidad de datos detallados para los agentes
- Falta de interés y compromiso por parte de los miembros del equipo debido a un formato muy incómodo
- Incapacidad de rastrear o hacer un seguimiento de las prácticas de los agentes de servicio
- Incapacidad para integrarse con su CRM - Zendesk, obligándolos a trabajar en herramientas por separado a la vez
- Moral baja al recibir retroalimentación



Solución

Desde que ShipStation comenzó a usar Playvox como su software de control de calidad, ha encontrado beneficios definitivos a través de:

- una rúbrica de calificación estructurada que es fácil de seguir
- gran visibilidad para los agentes, permitiéndoles ser autónomos: tienen todas las revisiones a su disposición, sin necesidad de buscar correos electrónicos de retroalimentación
- seguimiento fácil para los gerentes: identificando fácilmente quién lo está haciendo bien y quién no, y asegurándose de que estén haciendo lo que se supone que deben hacer
- trazabilidad de los procesos reconocidos y las medidas adoptadas (los líderes de equipo han mejorado su tiempo de coaching)
- un espacio comunitario beneficioso en el que los miembros del equipo pueden plantear problemas/ideas/preguntas sin quedar sumergidos en otras herramientas
- una forma efectiva de hacer que los agentes estén deseosos de recibir retroalimentación
- un nuevo interés por alcanzar metas y recibir recompensas (herramienta de motivación) y reconocimientos (insignias)
- entusiasmo heredado por los reconocimientos entre compañeros de trabajo



Los beneficios vienen de la mano de los resultados. Resultados que han demostrado tener un gran impacto en las operaciones de ShipStation. Han encontrado funciones y complementos únicos que brindan soporte a diferentes procesos:

Función de coaching:

Mediante el uso de este componente, ShipStation ha resuelto y mejorado asuntos de CX, CSAT, calidad, comportamiento, cumplimiento, habilidades interpersonales, experiencia de cliente, entre muchos otros. Se han desarrollado **150 sesiones de coaching**, alcanzando un promedio mensual de 17 sesiones con **una efectividad de coaching del 97.6% y un 100% de satisfacción.**

“Desde la implementación de Playvox, nuestra CSAT ha mejorado y la reacción de nuestros equipos es muy positiva. Saben dónde están parados y las expectativas de todas sus interacciones, así como las mejoras sugeridas.”

Sarah Holdgrafer

Complemento de desempeño:

ShipStation ha podido rastrear la eficiencia y medir el impacto de sus equipos de servicio al cliente en el proceso de control de calidad, conectando los datos y midiendo y consolidando los indicadores clave de desempeño de sus agentes.

“Honestamente, esta es la mejor solución posible que podríamos haber imaginado para nuestra situación previa”

Rachel Haworth, Especialista de Control de Calidad

Función de calibraciones:

ShipStation ha sido capaz de identificar los valores atípicos de los analistas de calidad y ajustar el equipo para utilizar los mismos estándares de puntuación. Con 14 calibraciones completadas, han asegurado evaluaciones justas y equitativas para todos los miembros de control de calidad.

“También ha habido muchos beneficios que ya hemos visto y que no esperábamos, ¡y son sorpresas encantadoras!”

Rachel

Complemento de motivación:

ShipStation encontró una manera de atraer e impulsar el interés de los agentes para obtener mejores resultados, aumentar el trabajo de colaboración y ofrecer reconocimiento entre compañeros de trabajo. A través del muro de la comunidad de PlayVox, los equipos de servicio de ShipStation han publicado 186 preguntas relacionadas con su trabajo, han compartido 2,492 publicaciones variadas, han contribuido con más de 130 ideas y han entregado más de 1,870 reconocimientos.

“Es muy fácil de usar y personalizar, y hace que los agentes se entusiasmen al usarlo y recibir retroalimentación”

Rachel

“Antes estábamos buscando otra solución, ¡y ustedes [Playvox] cambiaron el plan por completo! Además, tienen un equipo de soporte encantador y paciente.”

Rachel Haworth, Especialista de Control de Calidad