

Cómo mantener una marca con calidad de servicio a la vez que se escala un negocio global



FUNDADA
2007



INDUSTRIA
Comercio electrónico



UBICACIÓN
Valbonne, France



USUARIOS
80 agentes en el centro de servicio



INTEGRACIONES
Zendesk
LiveChat
Salesforce

WebInterpret ha puesto de cabeza el mercado mundial al derribar las barreras de la venta al por menor internacional para los comerciantes en línea. Hoy en día, WebInterpret impulsa las ventas internacionales de más de 20,000 minoristas independientes en todo el mundo.

Su principal objetivo es democratizar el comercio electrónico internacional, haciendo posible que comerciantes nacionales en línea, tanto pequeños como grandes, ofrezcan sus productos en todo el mundo y al mismo tiempo proporcionen un servicio superior al cliente con sólo un par de clics.

"Nuestra sencilla solución Plug-and-Play ofrece a los compradores internacionales una experiencia de compra local integral".

Emilia Solnica (Coordinadora de Formación)



Webinterpret

Desafíos

Mientras WebInterpret apoya a sus clientes en cada etapa de su viaje (ayudándoles a crear páginas o anuncios internacionales de productos), encuentran y abordan diversas consultas técnicas y de soporte en los procesos.

"The most important part about Playvox is that you are able to gather all the data you need in one place. Because this data can be analyzed and compared in detail. We are tracking information more accurately and in a more precise way."

Emilia Solnica

Los planes de WebInterpret para el futuro (en aquel momento, en el año 2016) contemplaban no sólo desplegar la ampliación de sus tiendas web, sino también aspirar a convertirse en una solución comercial transfronteriza integral. Dichos planes dieron lugar a diferentes necesidades:

- actualizarse a un programa de control de calidad mucho más eficiente, el cual, en ese momento se basaba en hojas de cálculo (un proceso que le quita tiempo a los analistas de calidad)
- mejorar y simplificar el proceso de evaluación de los analistas de calidad (necesitaban tener varias pestañas abiertas para evaluar una sola interacción)
- implementar tanto procesos de coaching como herramientas de formación para los agentes
- gestionar la calidad y la eficiencia de las comunicaciones y el soporte brindado a sus clientes, incluyendo todos los canales de comunicación: llamadas, correos electrónicos y chats en un solo lugar
- hacer un seguimiento del desempeño de los agentes, mientras se realiza un proceso de mejora participativo y en tiempo real.

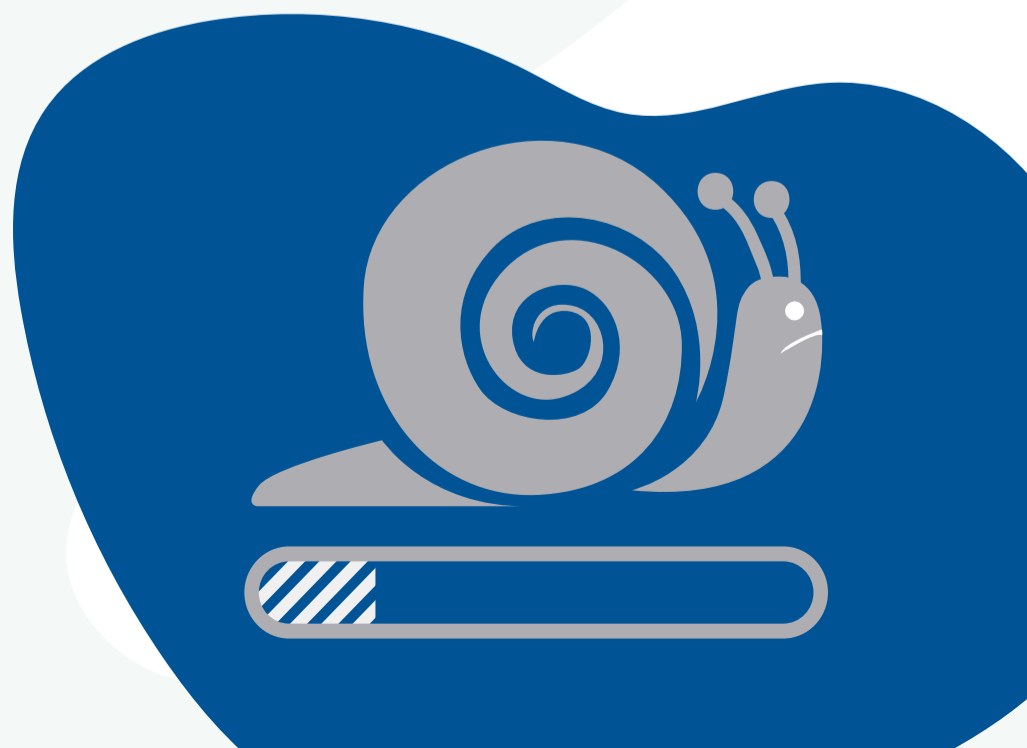
Solución

La respuesta a sus necesidades llegó en forma de una plataforma que no sólo resolvió su requisito de gestión de control de calidad, sino también los requisitos de aprendizaje y coaching para los agentes, así como la integración con sus herramientas de comunicación y CRM.

Playvox le ofreció a WebInterpret la posibilidad de deshacerse, dentro de su proceso de control de calidad, de las hojas de cálculo con una solución totalmente integrada y escalable.

Algunos de los efectos más importantes generados por la implementación de nuestra plataforma son:

- alcanzar un promedio de 145 evaluaciones por mes, en comparación con las 85 al principio de la implementación
- tener todas las operaciones como la calidad, el desempeño y el aprendizaje en un lugar centralizado
- facultar a los agentes para que supervisen sus progresos, lo que permite una mejora orientada a sí mismos, logrando con ello una mayor motivación



- adquirir una cultura de equipo participativa, que permita a todos los miembros del equipo participar y comentar sus procesos de evaluación y formación. La participación ha hecho una gran diferencia
- mejora instantánea de la productividad, el tiempo y la motivación de los agentes
- impacto positivo en su CX al encontrar fácilmente interacciones con baja satisfacción del cliente y capacitar a los agentes con base en problemas específicos
- impartir lecciones de aprendizaje (más de 19 horas de capacitación) entre las diversas oficinas de manera eficaz y sin esfuerzo
- administrar más de 90 calibraciones, donde su mayor volumen de participantes fue de 11
- integrado con Zendesk, Salesforce, LiveChat y grabaciones de llamadas.



“Usamos Playvox como plataforma unificadora en todas nuestras oficinas: China, Polonia, Estados Unidos y España. Nos permite establecer los mismos estándares y ofrecer un horario de aprendizaje más flexible.”

Emilia

“Playvox acelera los datos para los líderes de equipo, lo que les permite rastrear el progreso y los retrocesos.”

Emilia

Dado que el negocio principal de LiveChat es una aplicación (dedicada al comercio electrónico y la atención al cliente) que permite a los visitantes de los sitios web chatear en vivo con los agentes de atención al cliente, su integración con Playvox representa un mundo de posibilidades, algunas de las cuales incluyen:

- Muchos especialistas pueden evaluar su cumplimiento con los estándares de calidad de WebInterpret, ya que todas las conversaciones de chat se suben directamente a Playvox
- Permite una gestión más fácil de las evaluaciones de calidad de manera comparable y rastreable
- Las áreas con necesidades de desarrollo pueden identificarse rápidamente, mostrando de manera eficiente quién podría necesitar ayuda adicional
- Desde el punto de vista del gerente, permite informes comparativos que muestran la calidad y la eficacia de la atención al cliente en función del canal de comunicación y permite seguir los progresos a lo largo del tiempo
- Ayuda a simplificar el proceso de evaluación de la comunicación y a aumentar su eficacia

“Playvox nos ha permitido ser más objetivos y analíticos a la hora de tomar decisiones importantes que podrían afectar a nuestro proceso de control de calidad.”

Emilia

Proporcionar un servicio al cliente superior siempre fue uno de los valores fundamentales. Playvox ahora es la plataforma central de control de calidad que lleva sus programas de prestación de servicios al siguiente nivel.

