



HISTORIAS DE CLIENTES

Leroy Merlin: el paso a la omnicanalidad

Durante el confinamiento por el COVID-19, el bricolaje se convirtió en una actividad muy popular, pero los agentes de servicio de atención al cliente vieron cómo de la noche a la mañana ya no podían prestar servicios cara a cara en su entorno habitual. Gracias a Zendesk, Leroy Merlin pudo permitir a los clientes elegir el canal de asistencia que más les conviniera y ofrecer una experiencia más uniforme a todo el mundo.



"Nuestro eslogan es 'Convierte tu hogar en el mejor lugar para vivir' y creemos que la única forma de conseguirlo es haciendo feliz al cliente. Por eso, nuestro principal KPI es la satisfacción del cliente".

- Dmitriy Anderson

CIO y director de mercado - Leroy Merlin

CLIENTE DESDE

2020

SEDE EN

Francia

TAMAÑO

Tercer minorista del bricolaje más grande del mundo

+15%
CSAT

80
Agentes

El primer confinamiento durante la pandemia de la COVID-19 hizo que muchos nos aficionáramos al bricolaje. Al estar obligados a quedarnos en casa, nos pusimos a trabajar en proyectos para mejorar nuestro hogar, mientras bromeábamos sobre cómo nuestras casas y jardines jamás habían sido objeto de tanto trabajo en años. Por supuesto, esto supuso un aumento en la demanda de productos de bricolaje y jardinería.

Una de las marcas que ofrecía y sigue ofreciendo estos productos a través de sus grandes superficies es la francesa Leroy Merlin, la tercera empresa del sector del bricolaje más grande del mundo. Uno de los últimos países en los que ha empezado a ofrecer sus servicios es Sudáfrica.

"Nuestro eslogan es 'Convierte tu hogar en el mejor lugar para vivir' y creemos que la única forma de conseguirlo es haciendo feliz al cliente. Por eso, nuestro principal KPI es la satisfacción del cliente", explica Dmitriy Anderson, CIO y director de mercado de Leroy Merlin Sudáfrica.

El confinamiento no solo obligó a permanecer en casa a los clientes de Leroy Merlin Sudáfrica, pero también a sus empleados. Y como el principal canal de contacto con el cliente era el teléfono, no había nadie en la oficina para responder a las llamadas.

"Estuvimos confinados desde finales de marzo hasta principios de mayo de 2020 y, evidentemente, durante ese periodo, nuestros clientes seguían llamándonos. Por culpa de nuestra solución tradicional, que nos obligaba a estar en la sede central para responder a las llamadas, perdimos el 90 % de las solicitudes de los clientes", explica Anderson.



El COVID-19 aceleró la adopción de un nuevo sistema de atención al cliente o de gestión de las relaciones, pero Leroy Merlin Sudáfrica ya había iniciado ese camino en 2019, y los principales problemas eran la falta de trazabilidad y de responsabilidad.

“El principal problema de nuestro software heredado era que no tenía ningún sistema de gestión de tickets ni de seguimiento de clientes. Dependíamos de las notas adhesivas, tanto digitales como físicas, y en muchos casos las incidencias se perdían y el cliente quedaba descontento, sin tener idea de lo que había ocurrido”, admite Anderson.

Instalar una nueva solución rápidamente

Con el COVID-19, la empresa se dio cuenta de que, si quería retener clientes, tenía que buscar otra solución sin perder el tiempo. En lugar de optar por una solución de telefonía pura, Anderson vio la oportunidad ideal para adoptar una suite de soporte omnicanal que permitiera a los clientes ponerse en contacto con la empresa de la forma que ellos quisieran, no solo por teléfono.

Al investigar qué herramientas había disponibles en el mercado, la empresa hizo una preselección y enseguida decidió que lo mejor sería integrar la sólida solución de atención al cliente de Zendesk y las funcionalidades en cuanto a telefonía de Five9, un proveedor de software para centros de contacto en la nube.

“Lo que buscábamos era una solución integral de servicio al cliente, en lugar de solo una solución de gestión de la relación con el cliente. La encontramos en esta sólida integración entre ambas herramientas”, explica Anderson. Con la decisión tomada de seguir adelante con esa solución en solo siete días, a finales de junio de 2020, el reto era implementarla y ponerla en marcha lo antes posible con los 30 agentes (aunque al principio eran 20) de la sede de servicio al cliente de Leroy Merlin Sudáfrica.

“Los equipos de Zendesk nos ofrecieron una gran agilidad y flexibilidad durante la implementación. Su capacidad de respuesta a las solicitudes fue impresionante. En lugar de días, hicieron todo en cuestión de minutos u horas”, explica Anderson.



Los beneficios hablan por sí solos

La nueva solución se lanzó oficialmente a mediados de septiembre y los resultados fueron inmediatos. Los problemas de responsabilidad y trazabilidad se resolvieron con el sistema de tickets de Zendesk, que permite ver fácilmente todas las interacciones con los clientes y hace visible su información para todos los agentes. Por supuesto, esto ayudó a reducir el tiempo de gestión general.

También se resolvió el problema que tenían los agentes, que solo podían realizar su trabajo desde el centro de atención al cliente. Como Zendesk se ha diseñado para ser abierto y ofrecer flexibilidad, el equipo podía acceder a la información de los clientes de forma automática desde la oficina, desde casa a través de un portátil o desde la tienda a través de una aplicación para dispositivos inteligentes.

“También disfrutamos de muchos otros beneficios”, confiesa Anderson. “Por ejemplo, gracias a la interfaz consolidada, todos los tickets, solicitudes y llamadas de los clientes quedan agrupados automáticamente en el mismo hilo para que no tengas que buscarlos por todas partes. Las notas adhesivas son cosa del pasado”.

“Antes no podíamos consolidar nada, pero Zendesk nos ha permitido integrar todas nuestras fuentes de datos, desde los canales de redes sociales hasta el correo electrónico. Esta integración es muy beneficiosa para nuestras operaciones”, añade.

“Vimos una mejora espectacular en el primer mes de uso de Zendesk.”

Dmitriy Anderson,
CIO y Director de mercado - Leroy Merlin

Por supuesto, la verdadera medida del éxito de la implementación de Zendesk es el impacto que ha tenido en el principal KPI de la compañía, la satisfacción del cliente, y ese impacto pudo verse poco después del lanzamiento. “Vimos una mejora espectacular en el primer mes de uso de Zendesk. A principios de septiembre de 2020, la puntuación de satisfacción rondaba el 60 %. En pocos meses, conseguimos que se situara en torno al 75 %, y se ha mantenido entre el 68 % y el 75 %, lo cual es un gran logro”, comenta Anderson.



Coherencia tanto dentro como fuera de la empresa

En un intento de garantizar la coherencia de la experiencia de cliente en todos los canales, la empresa está aplicando la misma experiencia omnicanal en el nivel interno para permitir que más empleados participen en las interacciones con los clientes.

“Esto ha facilitado mucho el trabajo en equipo porque, al utilizar todos la misma interfaz en la misma plataforma, se ven casi obligados a trabajar en equipo, desde los que están en la tienda y tienen la aplicación de Zendesk instalada en el teléfono hasta los que están en los centros de atención al cliente. Así, realmente se fomenta la colaboración, lo que evidentemente ayuda a ofrecer al cliente una experiencia consistente”, añade Anderson.

Plan de futuro

Pasar de no tener presencia omnicanal a una solución totalmente omnicanal e instalarla muy rápidamente fue un paso valiente por parte de la empresa. Su plan para el futuro es continuar con la integración de Zendesk en sus operaciones, especialmente en redes sociales y aplicaciones de mensajería.

“Pronto lanzaremos WhatsApp y Telegram con Zendesk, lo cual nos hace mucha ilusión. El comercio social es nuestra mayor prioridad para este año. Permitirá a nuestros clientes realizar transacciones directamente a través de las redes sociales que utilizan a diario. Hacia allí nos dirigimos en 2021 y Zendesk desempeña un papel clave en ello”, concluye Anderson.



Le ayudamos a impulsar la Experiencia del Cliente
y del Colaborador de su Organización

✉ info@interactioncx.com ☎ +507 6631-8777

Prueba Zendesk

Empieza tu prueba gratis
y mira a Zendesk en acción

