



HISTORIAS DE CLIENTES



Accor Plus genera más ingresos con una estrategia conversacional

Accor es una de las redes hoteleras más grandes del mundo, que ofrece experiencias de viaje premium y un programa de fidelización, Accor Plus. El deseo de mejorar la Experiencia del Cliente llevó a la compañía a implementar un sistema CX omnicanal más flexible con Zendesk. Desde que utiliza el agente de inteligencia artificial de Zendesk y optimiza el centro de ayuda con opciones de autoservicio, Accor Plus ha logrado un aumento del 20% en la satisfacción del cliente y un incremento del 20% en los ingresos por ventas digitales.



“Podemos impulsar más informes con Zendesk y demostrar al liderazgo ejecutivo que el soporte es un centro generador de ingresos, además de mejorar la satisfacción del cliente y la participación de los miembros”.

- Christopher Douglas

Director de Servicios para Miembros, Pacífico - Accor Plus

Zendesk ha mejorado enormemente la experiencia de los agentes. Los flujos de trabajo son más sencillos e intuitivos, lo que permite a los agentes ver rápidamente las interacciones de los miembros en múltiples canales y personalizar cada conversación.

- Christopher Douglas

Director de Servicios para Miembros, Pacífico - Accor Plus

SEDE CORPORATIVA ACCOR PLUS

Singapur

EMPRESA FUNDADA EN

1994

SEDE CORPORATIVA ACCOR

Issy-les-Moulineaux, Francia

FECHA DE INICIO CON ZENDESK

2020

+352%

Mejora en tiempo de respuesta

+20%

Aumento de los ingresos entrantes (ventas digitales)

+220%

Mejora en tiempo de resolución

11.9 FTE

Equivalente a Tiempo Completo (ETC) Ahorro por autoservicio (est.)

Accor, una de las redes hoteleras más grandes del mundo, está transformando el futuro de los viajes al ofrecer experiencias únicas en hoteles, resorts y residencias en 110 países. Los miembros de la región Asia Pacífico también pueden unirse a Accor Plus, un programa de fidelización que brinda acceso a beneficios exclusivos de viajes, gastronomía y estilo de vida en más de 1000 hoteles en 20 países.

Crear experiencias de viaje premium requiere una comunicación fiable y alianzas de confianza. Como Director de Servicios para Miembros de Accor Plus en el Pacífico, Christopher Douglas se encarga de diseñar la estrategia de experiencia del cliente y supervisar los equipos de soporte en toda la región del Pacífico de la compañía. Con ese fin, Douglas ha pasado los últimos cuatro años en Accor Plus impulsando un cambio cultural que prioriza a los miembros en cada decisión, desde el nivel ejecutivo hasta los más bajos.



"El servicio de atención al cliente está abriendo un nuevo camino al aplicar las mejores prácticas para diseñar e implementar una estrategia centrada en el cliente", afirma Douglas. "Queríamos invertir en un sistema de experiencia del cliente que impulsara la eficiencia y la productividad, a la vez que creaba una experiencia conversacional omnicanal excepcional para conectar con los clientes dondequiera que estén".

Tras años de depender de los canales tradicionales de teléfono y correo electrónico y de ver cómo el volumen de tickets aumentaba año tras año, Accor Plus estaba listo para una solución de gestión de casos que integrara el soporte de voz y liberara a los agentes de la gestión manual de tickets. La empresa decidió que Zendesk ofrecía el paquete más completo, con funciones que podían adaptarse al crecimiento del negocio y mejorar la satisfacción del cliente.

Personalizando conversaciones a gran escala

Para facilitar la transición, Accor Plus organizó talleres con miembros de cada equipo para garantizar que ya hubiera expertos en Zendesk en la planta. Douglas explica: «Utilizamos los servicios profesionales de Zendesk para la implementación y así alcanzar nuestros objetivos: integrar más herramientas que impulsen la eficiencia y ganar flexibilidad para ajustar nuestros flujos de trabajo y optimizar la experiencia del cliente».

Actualmente, el equipo utiliza Zendesk para crear una experiencia conversacional omnicanal a través del correo electrónico, la web, el centro de ayuda y las redes sociales de Facebook y WhatsApp. Un piloto de WhatsApp realizado en India tuvo mucho éxito y la empresa ahora ofrece soporte multilingüe en varios países asiáticos, con su lanzamiento más reciente en Vietnam.

A Douglas le apasiona crear una verdadera experiencia centrada en el cliente, que se adapte a sus necesidades y les brinde el servicio personalizado que necesitan.

Además, Accor Plus ha integrado su solución de telefonía, Talk Partner Edition, con Zendesk mediante la plataforma de código abierto Asterix. Contar con una plataforma flexible de CX también permite a los agentes extraer información de Netsuite y generar datos de usuarios en Zendesk.

Esta integración desde la tienda de aplicaciones de Zendesk permite a los agentes de Accor Plus obtener una vista única del cliente y les proporciona el contexto necesario para brindar una mejor experiencia a todos sus miembros en todos los países.

"Zendesk ha mejorado enormemente la experiencia del agente, ofreciendo más visibilidad que nunca", afirma Douglas. "Los flujos de trabajo son más sencillos e intuitivos, lo que permite a los agentes ver rápidamente las interacciones de los miembros en múltiples canales y personalizar cada conversación". Con información detallada al alcance de la mano y mensajería en redes sociales, web y móviles, los agentes de Accor ya no necesitan navegar por varias pantallas para tareas sencillas.



Una solución inteligente para de alto volumen de tickets de bajo contacto.

En promedio, el equipo de Accor Plus resuelve el 44% de los tickets de IA mediante el widget web, el 29% mediante formularios web y el 27% mediante correo electrónico. Una de las principales prioridades de Douglas fue optimizar el centro de ayuda para los clientes que buscan una respuesta rápida y sencilla a tickets de bajo contacto y gran volumen.

Desde la implementación de Zendesk, el equipo ha podido utilizar colas de contenido y artículos promocionados para que la información llegue rápidamente a los clientes. De hecho, los artículos del centro de ayuda de Accor han generado más visualizaciones de tickets que cualquier otro canal, lo que se ha traducido en un aumento del 300% en visualizaciones interanual desde 2020 y del 86% entre 2021 y 2022.

"Hemos tenido éxito utilizando la base de conocimientos de Zendesk para desviar el volumen de soporte de los canales tradicionales, como el correo electrónico y los formularios web. El volumen de nuestro widget web ha aumentado un 200% interanual", afirma Douglas.

La mayoría de los 70 empleados de Accor Plus que usan Zendesk son agentes de soporte, incluyendo un equipo de 25 en Australia y otro de 30 en India. Accor logró implementar un nivel considerable de personalización en Zendesk para la configuración inicial y la optimización de su centro de ayuda multilingüe y sus flujos de trabajo. Según Douglas, «Una ventaja de Zendesk es la capacidad de modificar los flujos de trabajo rápidamente a nivel operativo, en lugar de estar en un entorno de IT».

Gracias a las optimizaciones de Zendesk, Accor Plus ha logrado un aumento interanual del 246% en el autoservicio mediante la base de conocimientos, junto con un ahorro estimado de 11,9 empleados a tiempo completo (FTE).

La experiencia del cliente como centro de ganancias

Al crear estas nuevas experiencias dinámicas para el cliente con la plataforma Zendesk, Accor Plus ha logrado transformar su equipo de CX, que tradicionalmente se consideraba un centro de costos, en un centro de ingresos.

Por ejemplo, al colocar los disparadores adecuados en las páginas adecuadas y crear macros, los agentes pueden ser más productivos y personalizar su soporte para los miembros.

Con los datos recopilados en Zendesk, el equipo puede destacar el número de renovaciones de membresías y ventas procesadas a través de canales entrantes. "El sistema CX ha generado nuevas y emocionantes oportunidades de ingresos, ya que podemos monitorear las conversiones de los clientes que han interactuado con agentes en vivo", explica Douglas. "Con Zendesk, podemos generar más informes y demostrar a la dirección ejecutiva que el soporte es una fuente de ingresos, además de mejorar la satisfacción del cliente y la interacción con los miembros".

Los informes robustos de la plataforma Zendesk también permiten a Accor medir activamente las puntuaciones de satisfacción del cliente (CSAT) y la fidelización de los clientes.

Accor ha experimentado un aumento del 20% en las puntuaciones de Satisfacción del Cliente y un aumento del 20% en los ingresos gracias a su nuevo canal de ventas digital. Estos prometedores resultados han permitido a la empresa expandirse en diferentes países y regiones.

"Demostrar el retorno de la inversión (ROI) para la empresa y que la experiencia del cliente es una fuente de ganancias fue un gran logro", afirma Douglas.

Mejora del tiempo de respuesta del agente en un 352% con IA

A medida que la mensajería social se ha convertido en un canal de servicio popular en toda Asia, el volumen de mensajes de Accor Plus a través de WhatsApp ha aumentado notablemente en India, Australia y Singapur. De cara al futuro, Douglas ha estado actualizando su servicio de mensajería siempre que ha podido.



La implementación de la automatización a través del agente de IA de Zendesk ha ayudado a Accor a mejorar la experiencia de sus clientes, ofreciendo soporte fuera del horario laboral. Se pueden usar disparadores para capturar preguntas sencillas y fomentar el autoservicio en la web, lo que permite al equipo desviar alrededor del 20% de los tickets.

Accor Plus también espera implementar flujos automatizados a través de WhatsApp para interactuar con los miembros fuera del horario laboral y mejorar aún más la atención.

Douglas explica: «La mensajería automatizada y asincrónica crea una mentalidad más eficiente. El uso de macros de Zendesk permite a los agentes trabajar en varios canales a la vez mientras esperan respuestas». Accor ha registrado una mejora del 352% en el tiempo de respuesta y del 220% en el tiempo de resolución desde la implementación del agente de IA de Zendesk en su widget web y correo electrónico.

Los flujos de trabajo flexibles de Zendesk también han facilitado a Accor la expansión de un modelo de soporte "continuo", que permite gestionar y transferir problemas entre oficinas en diferentes zonas horarias para un servicio prácticamente ininterrumpido.

Tras seis meses de éxito con la automatización de la mensajería en varios países, el equipo ya está pensando en sus próximos pasos para la transición completa a la mensajería e integrar el agente de IA con su app de Facebook Messenger. Accor Plus también está en camino de integrar más canales, como Line y WeChat, en los próximos meses.



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

