



Case Study

Wible

**Una Alternativa
al Transporte Urbano**



Case Study: Wible

Desafío

Mejorar la flexibilidad y agilidad en las tareas y acciones que se desarrollan dentro del Contact Center, así como obtener un mayor control en real time del servicio SAC (Servicio de atención al cliente) con el objetivo de poder adaptar los procesos en situaciones de saturación de línea o incidencias técnicas.

Solución

Implantar una plataforma Cloud y omnicanal ofreciendo, al equipo de Atención al Cliente, total flexibilidad y agilidad en todas las interacciones del Servicio al Cliente.

Resultados

Principalmente, control in situ de todo lo que ocurre en el Servicio y Atención al Cliente. Algunas de las herramientas y funcionalidades de la plataforma han dado paso a beneficios como:

- **Ahorro en costes y tiempos**, mediante whispering se ha permitido instruir a los agentes a la vez que se creaba el equipo.
- **Autonomía** en la creación de script por parte de los agentes o la personalización de los repostes.
- **Aumento de la satisfacción del cliente**, potenciado por la creación y redirección en los IVRs, ofreciendo a los clientes noticias relacionadas con el servicio y el sector en los tiempos de colas.

Wible

Es una empresa de movilidad compartida adaptada a zonas urbanas. Es una compañía joven en un mercado muy novedoso. El objetivo de Wible es ofrecer una flota de coches híbridos enchufables adaptados a las necesidades de los usuarios.

La tendencia en grandes ciudades avanza hacia el uso del transporte público y vehículos compartidos, que además respetan el medio ambiente gracias a la tecnología híbrida y eléctrica. La razón de la compañía dar salida al mercado con una solución de movilidad, en un espacio urbano habitualmente saturado debido al uso de vehículos particulares.

El servicio de carsharing propone una alternativa a la movilidad urbana tradicional, ofreciendo un servicio de alquiler de coches por minutos, y que en Wible, incluye tarifas flexibles.

La implementación de GoContact en Wible

Wible se unió a la familia GoContact en febrero de 2019. En ese momento, las personas que residían en Madrid tenían completa noción de que hacía pocos meses se habían establecido límites de circulación en Madrid Central, y poco a poco se iban familiarizando con los protocolos de contaminación que iban cambiando de un momento a otro.

GoContact hizo todo lo posible para que efectivamente su plataforma se adaptase a las necesidades de las operaciones aportando calidad y agilidad al proyecto, realizando la implantación en tan solo 4 semanas.

Entender las necesidades de las operaciones es fundamental en la etapa de implementación de un proyecto, por este motivo el primer paso fue realizar un análisis de cada canal de comunicación (voz, email, etc...) lo que llevó a entender la necesidad de disponer de un servicio omnicanal.

Los técnicos de ambas compañías trabajaron mano a mano para conseguir una implantación y servicios de la mejor calidad. La experiencia operacional de GoContact fue clave en este proyecto, ya que este departamento se estaba creando desde cero y era totalmente nuevo para Wible, ofreciendo soluciones a necesidades aún por llegar se consiguió una integración completa con los sistemas de gestión y coches, logrando tener una visión 360° del cliente.

En cuanto a la formación de equipo, ésta fue modular y por tipo de gestión realizada en la plataforma, una formación de usabilidad para agentes y gestores y una más específica para supervisores y administradores del sistema, proporcionándole a estos últimos un conocimiento más profundo de la solución. El total de la formación fue variada; entre 2 días y una semana.

“Para nosotros ha sido fundamental conocer los flujos de trabajo de Wible, ¿Qué hacen? ¿Por qué lo hacen? Y ¿Cuál es el resultado esperado?, de esta forma podemos optimizar los canales de contacto con el cliente, adaptar nuestra solución, minimizando las tareas manuales y sobre todo poder tener métricas de todos los contactos, con la finalidad de poder conocer las necesidades del cliente al igual que su preferencia de contacto.” Rodrigo Jaramillo, Key Account Manager en GoContact.



“Gracias a GoContact, WiBLE ha podido instaurar el teletrabajo entre sus agentes del Call Center, permitiéndonos seguir dando servicio a nuestros clientes mientras incrementábamos la seguridad de nuestros trabajadores.”

Borja Giménez,
Operations Manager en Wible

El servicio al cliente en el Carsharing

En Wible cuentan con un equipo de servicio al cliente multidisciplinar, si bien no es un equipo tan grande como el de grandes empresas con cientos de agentes, su equipo más reducido debe contar con agentes que se adapten a todo tipo de situaciones, proactivos y con un alto grado de empatía.

Con la implementación de la solución GoContact, los agentes cuentan con más agilidad y flexibilidad, por ello necesitan saber utilizar estas herramientas para, primero entender cuál es el problema del cliente, y después conseguir solucionar los problemas, siempre con educación y transmitiendo la idea de ser una empresa de servicio cercana.

Gracias a la plataforma GoContact y el equipo multidisciplinar, consiguen dar salida a diferentes tareas. En el contacto con el cliente suele haber picos de llamadas, y en los momentos en que no hay tantas llamadas que atender, los agentes se dividen en 3 equipos: tareas de BackOffice, FrontOffice y Callbacks.

“En definitiva, nos gusta la gente amable, comprometida con el servicio, y con los clientes, y resolutiva.”
Comenta Borja Giménez, Operations Manager en Wible.

Las aportaciones del servicio GoContact para Wible

La implementación de una solución de contact center ha aportado a Wible beneficios muy variados. Por ejemplo, el hecho de poder escuchar en directo una llamada ayuda en momentos en que se tiene un problema con un cliente o un servicio, e incluso ayuda mucho con agentes nuevos que acaban de entrar en la empresa.

La funcionalidad de poder construir scripts es otra de las aportaciones más destacadas por la empresa Wible, además de ser una funcionalidad de construcción muy didáctica y amigable, estos scripts ayudan los agentes a tener claro en cada momento lo que tienen que hacer o decir en una conversación con un cliente, sin olvidarse de ningún paso importante.

Otra característica que en Wible valoran mucho es el IVR de GoContact. Además de tener esta funcionalidad muy desarrollada, tiene la ventaja de poder ser alterada y modificada sobre la marcha, es decir, en real time, por eso si se necesita comunicar alguna noticia, un imprevisto, o simplemente hablar de la contaminación que ese día tiene la ciudad, es tan fácil como añadir ese nuevo mensaje en la cola de espera con un solo click. Como dice Borja Giménez, no solo es una ventaja para agentes y supervisores, también para los clientes, “¡A la gente siempre le gusta estar enterado de las cosas que le pueden afectar!”

También resaltan como ventaja la facilidad con la que se pueden diseñar reportes propios en la plataforma para después, con un solo click, descargarlos diariamente. Por otro lado, el dashboard en tiempo real que ofrece GoContact les resulta muy útil, sobre todo en momentos como los picos de llamadas que tienen habitualmente en el negocio.

Por último, no pueden dejar de hacer referencia al hecho de que la solución sea en Cloud. Wible contaba con el servicio de atención al cliente externalizado, y contar ahora con esta solución en la nube le permite conectarse desde donde quiere y cuando quiere sin tener que pedir ninguna información a la empresa que le aportaba el servicio.

“Para WIBLE, las personas son esenciales en el servicio que prestan a sus clientes.”

Borja Giménez,
Operations Manager en Wible

Pero no todo acaba por aquí

Cuando la implementación de GoContact terminó, Rodrigo Jaramillo dijo “Seguiremos trabajando con Wible en proyecto como IVR de lenguaje natural o posible inclusión de nuevo canales de atención al cliente, como puede ser WhatsApp, con la finalidad de adaptarnos a las nuevas necesidades del mercado cambiante en el que nos encontramos hoy en día.”

Para GoContact es muy importante la innovación, y la búsqueda y desarrollo de nuevos proyectos y finalidades es uno de sus principales objetivos. Por eso, siempre cuentan con seguir trabajando con el cliente para adaptar estos nuevos proyectos.

Sin embargo, las situaciones cambian más rápido de lo que pensamos, y el trabajo conjunto volvió antes de lo previsto:

“Recientemente hemos integrado el servicio en nuestras instalaciones de Villaverde, pero por motivo del COVID, al poco de empezar a dar servicio allí, los agentes tuvieron que comenzar a trabajar desde casa. Gracias a GoContact, el teletrabajo de todos los agentes se pudo instaurar en cuestión de horas.”
Borja Giménez.

Una vez más, GoContact estuvo a la altura de resolver problemas y situaciones inesperadas y Wible consiguió seguir dando el soporte y la atención que sus clientes merecían.

“Hoy podemos decir, que gracias a GoContact, sin ninguna duda, somos más ágiles y flexibles y conocemos mejor lo que pasa en nuestro contact center.”

Borja Giménez,
Operations Manager en Wible

Testimonio del Cliente



“Saber utilizar la plataforma GoContact a nivel usuario es muy fácil. Los agentes en pocas horas se familiarizan muy bien con la herramienta y las opciones que da la plataforma son muy extensas. No seguir avanzando con GoContact sería un error.”

Borja Giménez,
Operations Manager en Wible.



www.gocontact.com

