



premier partner



CASO DE ÉXITO URREA

Construyendo una cultura de servicio centrada en el cliente

Industria: Retail, Wholesale and Distribution
Empleados: +1000
Región: México

// La misión de servir es infinita. Si bien se han alcanzado resultados significativos, el propósito de servir no terminará. Hoy en día puedo dormir tranquilo gracias a Zendesk. //

Victor Hugo Espinoza Lara, Coordinador de Logística y Atención a Clientes, Válvulas Urrea

99%

De satisfacción del cliente

67%

De reducción en los costos operativos del centro de atención al cliente

71%

de reducción del backlog promedio mensual

72%

de reducción del tiempo promedio de resolución

EMPRESA

Urrea es una empresa mexicana con 116 años de experiencia que brinda soluciones integrales en materia de herramientas y cerrajería. Desde sus inicios ha trabajado por la innovación y sustentabilidad, cuidando sus procesos de manufactura, la calidad de sus productos y la salud de los usuarios. Una trayectoria como la de Urrea es sinónimo de trabajo y compromiso para mantenerse en el camino del crecimiento. Posicionada como líder en el mercado mexicano, cuenta con presencia en 10 países y más de 2.300 colaboradores, que centran su compromiso día a día en brindar una experiencia única a sus 6.000 clientes.



premier
partner



URREA.
Tecnología para vivir el agua

CASO DE ÉXITO URREA

DESAFÍO

En retrospectiva, el proceso de atención al cliente de Urrea estaba obstaculizado por la variedad de aplicaciones utilizadas para los canales de contacto, que eran independientes y provocaban una dispersión multicanal. La información se encontraba descentralizada y se perdía visibilidad sobre lo que sucedía de forma integral. Además, al no tener indicadores, el proceso operaba de manera empírica, sin monitoreo ni transparencia. Dicha inconsistencia operativa y una mala satisfacción generaban una incertidumbre laboral alta, desencadenando un problema de rotación, además de no promover un esquema de crecimiento profesional atractivo y estructurado. Estas barreras generaban experiencias negativas hacia dentro y fuera de la organización. Las soluciones de Zendesk impulsaron a Urrea a innovar en procesos internos centrados en brindar una experiencia integral del cliente de forma omnicanal, a través de una alineación colaborativa hacia el interior de la institución.

SOLUCIÓN

Para hacer frente a las barreras y alcanzar el objetivo de mejorar la experiencia integral del cliente, la estrategia de Urrea se basó en la implementación de la metodología agile en las áreas de desarrollo y adopción tecnológica, además de rediseñar sus procesos de atención e2e con un enfoque de mejora continua centrada en UX y CX. La implementación de la metodología, respaldada por las soluciones de Zendesk, se basó en tres fases, en las cuales se aseguró que la transición y reestructuración del área fuera sistemática y cordial para los clientes y agentes. En la primera fase, la empresa abordó la configuración y personalización de 5 marcas en una instancia, además de implementar 30 casos de usos que abarcan 3 procesos de atención a clientes e2e. Además, crearon 148 artículos en Guide, en diferentes bloques para los diferentes usuarios y marcas; ejecutaron una encuesta CSAT por ticket; activaron el Chat en el portal de distribuidores; lanzaron WhatsApp para el segmento comercial prioritario; realizaron un entrenamiento de Zendesk Support para agentes; impulsaron la integración con SAP por medio de API para obtener información de respuesta inmediata, y desplegaron el tracking de pedidos con integración de Magento. En la segunda fase, realizaron la configuración de 7 buzones de correo electrónico para la segmentación adecuada de canales de venta. Mientras que en la fase final, se abocaron a la implementación de Zendesk Talk, con un entrenamiento para agentes y administradores; realizaron la integración con Qualtrics y la creación de flujo para atender detractores, y lanzaron el AnswerBot integrado con SAP en Sunshine Conversations.



premier
partner



URREA.
Tecnología para vivir el agua

CASO DE ÉXITO URREA

RESULTADO

Para Urrea, la satisfacción neta fue el indicador más importante, que les permitió censar la percepción de servicio del mercado. En ese sentido, la mejora en un 220% del indicador a lo largo de cuatro años refleja el esfuerzo integral hecho por la compañía. Gracias a Zendesk, Urrea logró habilitar la omnicanalidad de interacciones por medio de 5 canales de comunicación diferentes, para empoderar al cliente y eliminar las barreras que obstaculizaban la atención eficiente. Las claves para lograrlo fueron la centralización, integración, facilidad y digitalización de los procesos e2e de atención al cliente y post venta. Estas reinversiones de procesos y herramientas generaron resultados que parecían imposibles antes de implementar Zendesk. Como resultado, la implementación de Zendesk les ha permitido reducir en un 71% el backlog promedio mensual y en un 72% el tiempo promedio de resolución completa, y disminuir de 53 a 15 horas el tiempo promedio de primera resolución. Además, la satisfacción neta por ticket pasó del 88% al 95% y el NPS se incrementó en un 25% de mayo a junio de 2023.

Sé todo un Caso de Éxito Comencemos la Experiencia

Sobre CXC LATAM: CUSTOMER XPERIENCE CREW (CXC)

Empresa nacida en México, presentes en todo LATAM con ADN multicultural y diverso, enfocada 100% en la gestión e innovación de la Experiencia de Cliente.

Nos enfocamos en cerrar la brecha existente entre lo que quieren y necesitan los clientes y lo que están entregando las empresas en cada una de las interacciones con ellos.

¿Qué te parece una prueba gratuita?

TELÉFONO

+52 (55) 4195 6355

CORREO ELECTRÓNICO

hola@cxclatam.com

ventas@cxclatam.com

SÍGUENOS EN REDES SOCIALES

@cxclatam

VISÍTANOS EN NUESTRA WEB

www.cxclatam.com

AGENDA TU DEMO GRATIS