



Integración completa. Experiencia absoluta.

Una guía práctica para impulsar experiencias del cliente excelentes a través de equipos, datos y procesos integrados



Si la experiencia funciona, el mundo funciona.

Deja de arreglar los fallos y consigue una experiencia óptima con una integración completa.

La experiencia del cliente es el campo de batalla clave para diferenciarse como marca en el mundo hipercompetitivo, siempre activo y altamente conectado de la actualidad. Por desgracia, aunque la mayoría de organizaciones están adoptando la interacción de tipo front office con éxito, a muchas empresas aún les quedan dos tercios del camino por recorrer. Sin una integración completa, seguirá habiendo deficiencias en la experiencia.

Las soluciones de CRM tradicionales actúan como parches provisionales. Para hacer que la experiencia funcione, debes aprovechar el potencial de toda la organización conectando las funciones de front, middle y back office.

Cómo utilizar esta guía para ofrecer experiencias excelentes una y otra vez, y a escala.

¿Ofreces el tipo de experiencias que exigen tus clientes y tus necesidades empresariales, una y otra vez? Para ayudarte a evaluar, planificar y actuar, hemos destacado los dos imperativos principales en los que debes basarte si quieres conseguirlo. No obstante, esos imperativos clave no existen de forma aislada. Cada uno se ve impulsado por una combinación de tres objetivos esenciales: conectar experiencias sin la complejidad de los clientes, potenciar a los empleados de toda la organización y conseguir más trabajando de forma más inteligente. Sigue leyendo para obtener más información y ver ejemplos de líderes reales en experiencias de primer nivel que hacen que las experiencias funcionen con ServiceNow®.

Los dos imperativos que impulsan la satisfacción del cliente:

A Aprovechar el potencial de toda la empresa para prestar servicios al cliente

Conecta a toda la organización, transforma las operaciones y haz que los empleados aborden de manera rápida, transparente y proactiva las necesidades del cliente.

B Poner en marcha nuevos modelos de negocio digitales

Impulsa la transformación digital en toda la organización y adopta nuevas formas cómodas y sencillas de hacer negocios con consumidores y clientes empresariales para cumplir con las expectativas, que se encuentran en constante cambio.



Las tres necesidades estratégicas que influyen en esos imperativos:



Crear experiencias **CONECTADAS** sin complejidad para los clientes

Empieza por prestar servicios excelentes al eliminar las dificultades entre sistemas y equipos discretos en toda la organización.



Dar **PRIORIDAD A LAS PERSONAS** capacitando a los empleados de toda la organización

Capacita a toda tu organización para que pueda ofrecer servicios al cliente de forma sencilla y efectiva acabando con las dificultades de las operaciones multifuncionales.



Impulsar **LA INNOVACIÓN** para conseguir mejores resultados trabajando de forma más inteligente

Acaba con las tareas y procesos ineficaces que provocan errores. Optimiza tus recursos para eliminar las tareas asociadas a la desconexión sistémica entre procesos y tecnologías y así reducir costes.

Ahora, veamos cómo se refuerzan mutuamente.



Adapta tu negocio a la experiencia del cliente

Reto: Eliminar las barreras y fricciones entre equipos y departamentos para garantizar una resolución perfecta y de un extremo a otro de los problemas y las solicitudes de los clientes.

No es casualidad que muchas empresas utilicen la experiencia como ventaja competitiva además de los productos. La clave para mantener la competitividad en un entorno cada vez más digitalizado es asegurarte de que tu empresa sea recordada por los motivos adecuados.

¿Te suena alguno de estos problemas?

- **Expectativas crecientes:** tanto los consumidores como los clientes empresariales buscan experiencias similares a las de un consumidor y de la mejor calidad (debido a los altos estándares establecidos por empresas como Apple y Amazon).
- **Lealtad efímera:** 1 de cada 3 consumidores buscará una alternativa a la marca que le apasiona si ha tenido una mala experiencia, algo que no solo ocurre en el sector del comercio minorista. Cada experiencia con la empresa, sea cual sea el punto de contacto, debe ser sencilla.
- **Dificultad para mantener los niveles de servicio:** los cambios repentinos en las expectativas de los clientes, las fluctuaciones impredecibles en las plantillas o incluso los desastres naturales como la pandemia han hecho que para las organizaciones de servicios sea cada vez más difícil ofrecer simplemente lo básico, por no hablar de mejorar las puntuaciones de satisfacción.
- **Aumento de la competencia:** la competencia parece ir siempre un paso por delante de tu organización, y los retos son cada vez mayores.

Reto, esta es la solución

¿Cómo puedes ofrecer experiencias excelentes a clientes y, al mismo tiempo, hacer que tu organización sea más ágil y tenga más capacidad de respuesta, además de mejorar la productividad, la satisfacción y la retención de los empleados?



EN RESPUESTA A LA NECESIDAD DE CONEXIÓN:

- **Conecta a las personas y los sistemas de toda la cadena de valor en una sola plataforma** para conseguir los resultados deseados rápidamente y de forma continua mediante la coordinación de todas las partes implicadas en la experiencia del cliente.
- **Permite que los clientes puedan realizar solicitudes por sí mismos** sobre una gran variedad de temas y en sus canales preferidos sin tener que depender de un agente.



EN RESPUESTA A LA NECESIDAD DE LAS PERSONAS:

- **Proporciona un servicio proactivo** para que tus clientes no tengan que ponerse en contacto con la empresa si les surge un problema. También puedes comprobar el estado de un problema que hayan detectado. Ello ayuda a reducir el volumen de contactos para que los agentes puedan centrarse en atender a otros clientes.
- **Mejora la eficiencia y la precisión de la prestación de servicios y la resolución de incidencias** para abordar los problemas de los clientes más rápidamente y con más probabilidad de conseguirlo a la primera.



EN RESPUESTA A LA NECESIDAD DE INNOVACIÓN:

- **Encuentra maneras de automatizar y optimizar procesos para ofrecer visibilidad de un extremo a otro** con un sistema de acción único que permita unificar los flujos de proceso entre personas y funciones. De esta manera, podrás coordinar los equipos de front, middle y back office para solucionar los problemas de los clientes más rápidamente y con total transparencia desde el principio hasta el final.





Las expectativas evolucionan.

Tú también deberías hacerlo.

Reto: Encontrar nuevas formas de generar ingresos al mismo tiempo que sigues el ritmo de las crecientes demandas de comodidad y facilidad por parte de los clientes.

Las empresas que disponen de las estructuras, los procesos y la visión para adaptarse e innovar ofrecen experiencias con las que se ganan a los clientes, además de crear nuevos flujos de ingresos.

¿Te suena alguno de estos problemas?

- **Dificultad para mantener un nivel alto** de satisfacción del cliente y en los índices NPS.
- **Reducción de los márgenes de beneficio** y aumento de los costes de operaciones.
- **Una fuerza laboral fluctuante** con un nivel de rotación superior a la media.
- **Envejecimiento de la plantilla** y falta de nuevos talentos para renovarla.
- **Aumento de la competitividad** a medida que los actores externos se adentran en el mercado de forma digital.

Reto, esta es la solución

¿Cómo puedes identificar y ofrecer nuevas ofertas de servicios, reinventar la experiencia, escalar las operaciones de forma efectiva y mejorar la productividad?



EN RESPUESTA A LA NECESIDAD DE CONEXIÓN:

- **Pon en marcha un modelo de negocio directo al consumidor** para poder prestar servicios directamente a tus clientes sin tener que depender de una red de distribución. Al crear un canal directo al consumidor, no hace falta ponerse en contacto con mayoristas ni minoristas, por lo que la experiencia del cliente será más uniforme y las relaciones con los clientes, más sólidas y directas.



EN RESPUESTA A LA NECESIDAD DE LAS PERSONAS:

- **Opta por modelos de servicio nuevos o avanzados** para supervisar los productos y servicios de los clientes y así detectar problemas de forma proactiva y abordar las necesidades rápidamente. Además, al conocer mejor las necesidades de los clientes, es posible identificar nuevos flujos de ingresos para satisfacerlas y hacer que tu empresa obtenga ingresos a partir de los servicios, no solo de los productos.



EN RESPUESTA A LA NECESIDAD DE INNOVACIÓN:

- **Acelera la entrega y el mantenimiento de los modelos empresariales digitalizados** para poder aprovechar las tecnologías digitales y así reemplazar los procesos manuales y las tecnologías más anticuadas para generar nuevos flujos de ingresos. El uso de un sistema de acción único puede ser una forma ágil y eficiente de gestionar todo el ciclo de vida del cliente, todo ello con flujos de trabajo digitales para incorporar a nuevos clientes, prestarles servicios, retenerlos y conseguir más.



**Si los clientes están satisfechos,
el mundo funciona.**

The world works with ServiceNow.





Ejemplo de cómo desarrollar una experiencia **CONECTADA** sólida

Una gran experiencia depende de un servicio conveniente, uniforme y excepcional. Para conseguirla, hay que escuchar y aprender, es decir, entender lo que quieren y lo que no quieren los clientes. Elimina las desconexiones que afectan a los equipos y los sistemas para poder gestionar las solicitudes y resolver los problemas rápidamente, comunicarte de manera eficaz, y predecir y prevenir los problemas antes de que ocurran.

Con ServiceNow, es posible ser una organización de servicios conectada y resolver los problemas y las solicitudes rápidamente. También obtendrás una visibilidad completa del estado de las incidencias y podrás acceder sin problemas a recursos de self-service del cliente.

Al conectar la prestación de servicios de un extremo a otro, es posible obtener resultados mucho mejores, y también más rápidos.

Conectar las experiencias de un extremo a otro contribuirá a:

- Aumentar la productividad
- Aumentar el CSAT/NPS
- Aumentar la retención de clientes y la cuota de bolsillo

Tunstall construye su futuro con ServiceNow

“

"Con ServiceNow, podemos ver todas las solicitudes en tiempo real y gestionarlas rápidamente, tanto si el cliente las presenta por teléfono o correo electrónico como si lo hace a través del portal".

Daniel Pilquist,

director de servicio de soporte de Tunstall

Tunstall decidió simplificar el acceso al servicio de soporte mediante un solo punto de contacto para su servicio de atención al cliente. También quería aprovechar la visibilidad entre equipos en tiempo real e implantar un marco de trabajo de procesos de TI estándar para aumentar la eficiencia.

El equipo implementó Customer Service Management de ServiceNow y creó Tunstall Connect, un portal que cuenta con procesos de TI estándar para que el personal técnico pueda abordar rápidamente los problemas indicados por los clientes en un solo día.

CUSTOMER SPOTLIGHT



70 %

de aumento en la satisfacción del cliente

1

día para implementar los procesos ITIL

24/7

Soporte



Ejemplo de cómo DAR PRIORIDAD A LAS PERSONAS

Acaba con las barreras de las operaciones multifuncionales y ofrece a tus agentes, así como a otros profesionales del servicio de atención al cliente, lo que necesitan para hacer su trabajo de forma eficaz y sencilla.

Con ServiceNow, es posible experimentar un aumento notable en la productividad, así como mejorar la satisfacción y la retención de los empleados. Opta por un espacio de trabajo único para gestionar y ver la actividad de los casos, priorizar los tickets y fomentar la colaboración entre los equipos de front, middle y back office.

Los empleados contentos harán mejor su trabajo y permanecerán más tiempo en sus puestos, cosa que beneficia a los clientes.

Potenciar a los empleados de toda la organización contribuirá a:

- Aumentar la productividad
- Mejorar la satisfacción y la retención de los empleados
- Aumentar la satisfacción de los clientes, su retención y la cuota de bolsillo

Blackhawk Network reinventa constantemente su servicio de atención al cliente con ServiceNow

“

Sin CSM, no tendríamos la misma información de datos de la que disponemos ahora. Nos proporciona las métricas que necesitamos para sacar adelante ideas innovadoras”.

Danielle Garcia,

directora de mejora de procesos de Blackhawk Network

Al contar con Customer Service Management de ServiceNow, Blackhawk Network está mejor dotada que nunca para aprovechar la experiencia y los conocimientos de sus empleados y así impulsar la mejora continua, lo que garantiza que sigue siendo una fuente fiable para los consumidores. La plataforma ha tenido tanto éxito que Blackhawk Network ha optado por el mismo enfoque innovador en toda su empresa. De este modo, han reducido los costes, han podido desarrollarse en otras áreas y han encontrado nuevas oportunidades para ofrecer un mejor servicio a sus clientes.

CUSTOMER SPOTLIGHT



2 000 000 de USD

gracias a la mejora de procesos

600

sugerencias de empleados aplicadas

23 000 USD

en recompensas pagadas a agentes



Ejemplo de cómo fomentar la INNOVACIÓN

Ahora es el mejor momento para acabar con los procesos y tareas ineficientes. Optimiza tus recursos con ServiceNow para acabar con las tareas asociadas a la desconexión sistémica de los procesos y reducir los costes al mismo tiempo.

Aprovecha los conocimientos para impulsar una oleada de innovación en toda la organización, ya sea resolviendo los problemas del cliente antes de que le afecten, identificando los activos prioritarios en circunstancias cambiantes o definiendo una oferta totalmente nueva.

Al reducir costes y volver a invertir en el negocio de forma continua, podrá dejar huella de verdad.

Optimizar el trabajo y los procesos contribuirá a:

- Reducir los costes de operaciones
- Aumentar la satisfacción de los clientes, su retención y la cuota de bolsillo
- Impulsar la innovación continua

7-Eleven ofrece a los clientes la ayuda rápida que necesitan a través de sus canales preferidos

“

Con la solución Customer Service Management de ServiceNow, hemos conseguido que nuestros clientes reciban la asistencia que necesitan en cualquier momento y lugar”.

Exdirector sénior de experiencia del cliente de 7-Eleven

7-Help, el departamento de ayuda de 7-Eleven, engloba 20 subdepartamentos distintos, que van desde los ámbitos de RR. HH., nóminas y comercialización hasta equipos individuales para el mantenimiento de instalaciones y servicios de TI. Gracias a esta solución, los clientes y las cadenas de tiendas pueden disponer de una sola plataforma para notificar los problemas, llegando a registrar 130 casos de media al día.

Las capacidades omnicanal de la solución Customer Service Management de ServiceNow garantizan que los clientes reciban asistencia personalizada en cualquier momento y lugar. Esta herramienta crea y prioriza automáticamente los casos nada más recibirlos y, a continuación, los asigna al agente correcto para agilizar su resolución.

CUSTOMER SPOTLIGHT



93 %

de reducción de los volúmenes de casos

205 %

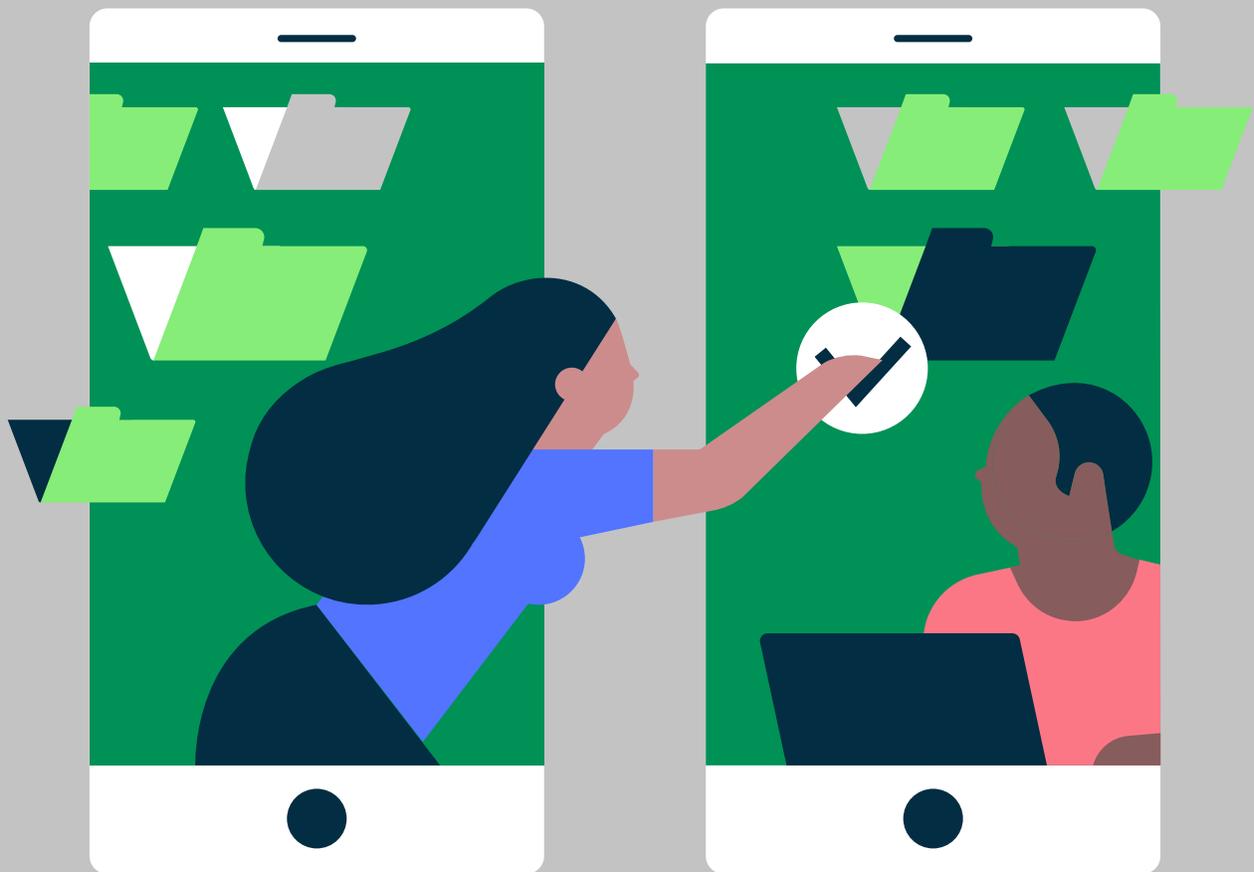
de mejora en los índices de resolución de casos

75 %

de reducción de los tiempos de respuesta en la atención al cliente

Los productos de ServiceNow

ayudan al mundo a
trabajar mejor



Conecta experiencias sin complejidad para el cliente

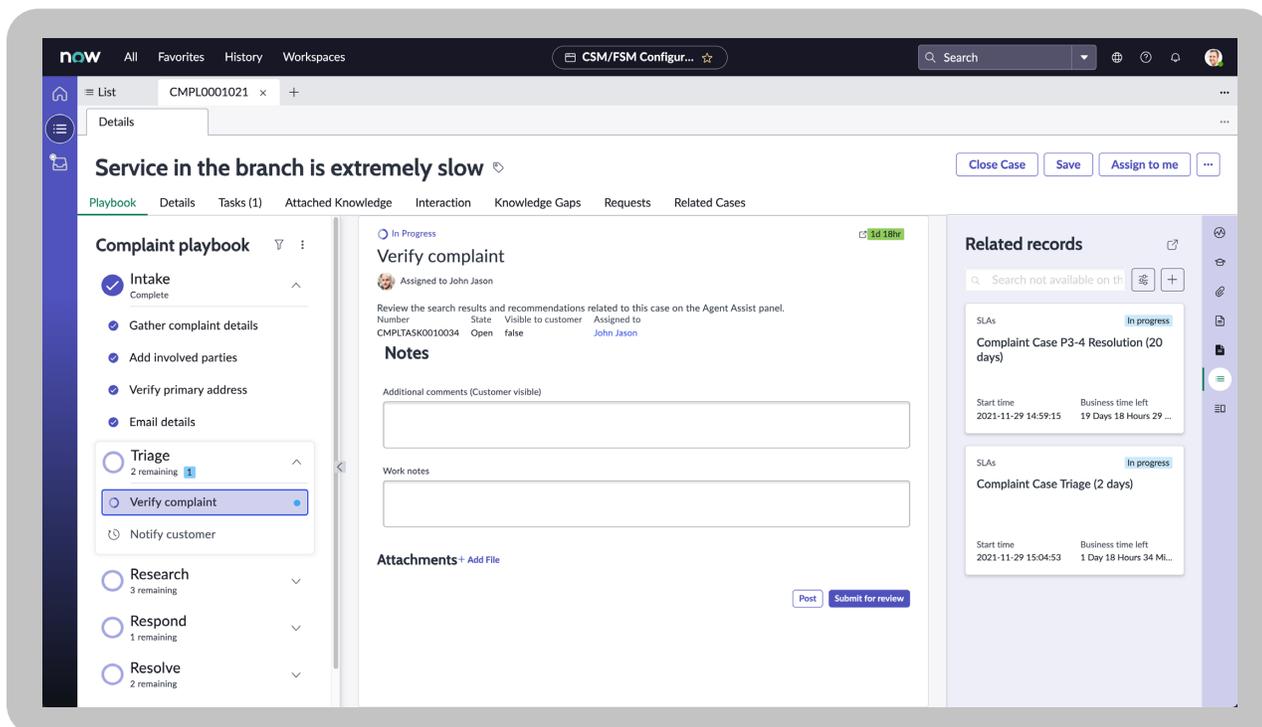
Customer Service Management

Mejora las operaciones de servicio e interactúa con los clientes por medio de flujos de trabajo digitales. Soluciona los problemas de los clientes aunando los entornos de atención al público, control y administración.

Aborda los problemas de forma proactiva y automatiza las solicitudes más comunes.

- **Conecta a los equipos para aumentar la eficiencia** con procesos automatizados desde el front hasta el back office. Transfiere las tareas de manera inteligente al mejor empleado y agrupa casos similares para agilizar la resolución.
- **Aborda de forma proactiva los problemas de los clientes** mediante la supervisión de los servicios para identificar problemas y avisar de ello a los clientes afectados. Soluciona los problemas más rápido al analizar las tendencias de flujo de trabajo para aumentar la automatización y la eficiencia.
- **Amplía el self-service** automatizando las solicitudes habituales de los clientes, aportando respuestas con un bot de chat alimentado por IA y dotando a los agentes de un espacio de trabajo inteligente.

Obtén más información [aquí](#).



Mejora el servicio front-office en el campo y consigue mejores resultados

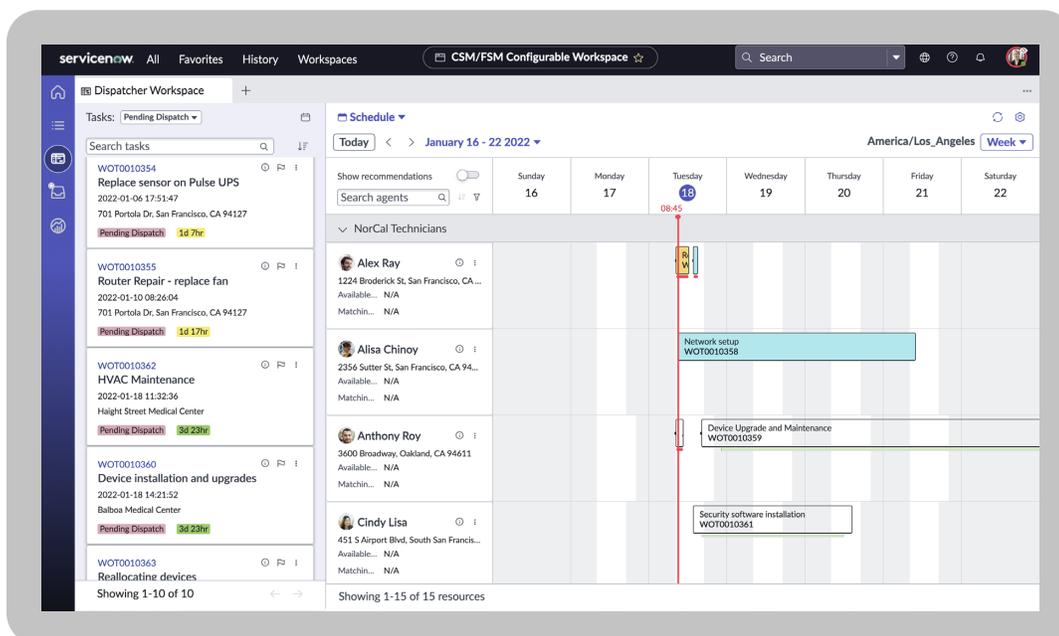
Field Service Management

Ofrece experiencias excelentes con una prestación de servicios proactiva. Simplifica la colaboración entre operaciones, recursos de campo y clientes a través de canales móviles.

Sube el listón de la satisfacción del cliente.

- **Mejora la experiencia de los clientes** al permitir que se conecten fácilmente a través de diferentes canales con herramientas de self-service, e infórmales continuamente en cada paso del proceso.
- **Aumenta la eficiencia operativa** mediante la automatización de procesos para asignar el recurso adecuado con las habilidades necesarias al trabajo correcto a fin de sacarle el máximo provecho a tu equipo. Mejora la productividad y reduce los costes.
- **Mejora la eficacia de los recursos** al capacitar a los equipos de servicios de campo con todo lo necesario para completar el trabajo a la primera, desde historiales de clientes y piezas hasta listas de comprobación.
- **Reduce el tiempo de inactividad de tus clientes** con mantenimiento preventivo y predictivo. Garantiza el cumplimiento de los contratos a través de la programación automatizada y utiliza los datos de activos para tomar decisiones informadas.
- **Aumenta los ingresos por servicio** al ofrecer a los recursos de campo toda la información necesaria para identificar oportunidades de ventas cruzadas y ventas adicionales in-situ.

Obtén más información [aquí](#).



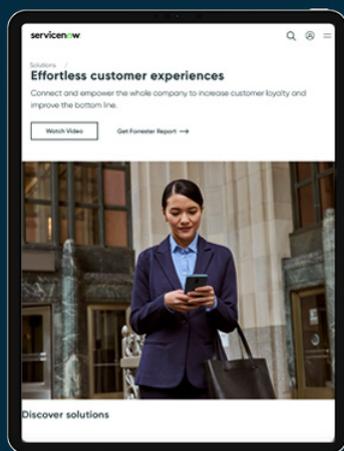
Field Service Management

¿Todo listo para explorar con mayor profundidad las soluciones de experiencia del cliente de ServiceNow?

Experiencia del cliente de ServiceNow

Transforma el recorrido del cliente mediante la asignación, el diseño y la medición de cada punto de contacto para impulsar los resultados de la empresa para tus clientes.

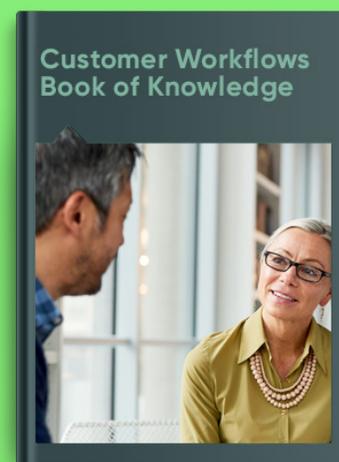
Descubre cómo



Libro de conocimiento de Customer Workflows de 2021

Lee este eBook para descubrir cómo organizaciones como Blackhawk Network, Kiwi Bank y Teradata potenciaron su estrategia para satisfacer las expectativas cada vez mayores de los clientes en los momentos más complicados.

Obtener Ebook



Experiencia en acción

La experiencia no es un elemento más, lo es todo. Lee este eBook para saber cómo ServiceNow puede ayudarte a aprovechar el potencial de toda tu organización para ofrecer siempre el tipo de experiencias que exigen tus clientes y tu empresa necesita.

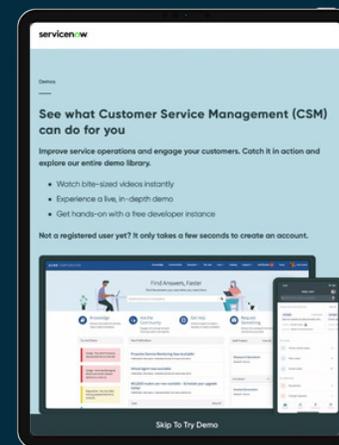
Obtener Ebook



Descubre lo que Customer Service Management puede hacer por ti

Echa un vistazo a nuestra biblioteca de demostraciones para descubrir cómo Customer Service Management puede ayudarte a mejorar las operaciones de servicio e impulsar el compromiso de tus clientes.

Ver demostración





Todo el mundo habla de la experiencia del cliente; hagamos que sea positiva

ServiceNow te ayuda a ofrecer experiencias excelentes de un extremo a otro. Una y otra vez, y a escala. Aprovecha el potencial de toda tu organización para el servicio de atención al cliente con flujos de trabajo digitales. Conectan a todas las personas, por lo que los conocimientos fluyen sin problemas. Además, les ofrecen la visibilidad y la información que necesitan para abordar las necesidades de los clientes rápidamente, de forma transparente y proactiva.

Impulsados por la automatización, la IA y otras tecnologías inteligentes, los flujos de trabajo simplifican y refuerzan la gestión de casos, ayudan a anticipar problemas antes de que se produzcan y aceleran el tiempo de resolución cuando aparecen.

Impulsa a tus empleados, fomenta la fidelidad de los clientes y mejora tus resultados con ServiceNow.

Más información

Acerca de ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW) es la empresa de software de nube empresarial con el crecimiento más rápido del mundo con más de mil millones de dólares. Fundada en 2004, nuestra plataforma y soluciones con soporte en la nube incluyen flujos de trabajo digitales que permiten crear experiencias increíbles y multiplicar la productividad de más de 6200 clientes empresariales de todo el mundo, incluido casi el 80 % de las empresas Fortune 500. Para obtener más información, visita www.servicenow.es.