



Madrileña Red de Gas

Amazon Connect, la clave para digitalizar la experiencia del cliente

Flexibilidad y agilidad en la gestión y configuración de su contact center

Cuando en 2018, **Madrileña Red de Gas (MRG)** decidió migrar su centro de datos a la nube pública de Amazon Web Service (AWS), tenía claro que era un punto de partida para impulsar nuevas iniciativas digitales. Ese proyecto clave en su transformación digital, llevado a cabo con Syntax, especialista en entornos cloud y SAP, le ha permitido, por ejemplo, obtener la flexibilidad necesaria para reducir o aumentar los recursos en función de las necesidades del negocio, una reducción de sus costes en torno al 10%, poder entregar servicios con más rapidez a las distintas unidades de negocio o agilizar las transacciones.

Esta compañía, creada en 2010, es la tercera distribuidora de gas en España, con operaciones en alrededor de 60 municipios de la Comunidad de Madrid, incluida la capital. En total, da servicio a casi 1.000.000 de clientes.

Y precisamente para reforzar la relación con ellos y mejorar su experiencia, la organización acaba de concluir una nueva iniciativa basada en la nube para soportar este objetivo estratégico: la implementación de Amazon Connect como solución de contact center. Con ella ha sentado las bases de una estrategia omnicanal y, además, ha podido diversificar sus centros de contacto con el cliente.



El Reto

“Hasta hace dos años, nos relacionábamos muy poco con los clientes, y eran las comercializadoras las que mantenían el contacto con ellos. En general, la primera cara son ellas en este sector, pero, **nosotros nos ocupamos de una serie de procesos, como la instalación, lectura y mantenimiento de contadores, y las inspecciones periódicas obligatorias, de las que somos responsables**”, explica Héctor Morán, responsable del departamento de Experiencia del Cliente, Sistemas y Telecomunicaciones de MRG.

Tomar conciencia de ello motivó un cambio de estrategia con el que **la empresa quería pasar de ser “casi invisible a asumir el rol de facilitador”**, explica el directivo, por lo que impulsó diversas iniciativas, **entre las que destaca el cambio de contact center, pasando de un modelo de externalización del servicio a la instalación de una solución que le permitiese tener una visión instantánea de su relación con el cliente en todo momento**, establecer métricas y reaccionar con medidas de optimización.

„**Recibimos en torno a 80.000 llamadas mensuales, y no teníamos el control ni la capacidad de saber en tiempo real lo que estaba ocurriendo. Necesitábamos tenerlo para mejorar la experiencia del cliente, flexibilizando los procesos, automatizando y ganando rapidez.**”

Héctor Morán

*Responsable del departamento de Experiencia del Cliente,
Sistemas y Telecomunicaciones
Madrileña Red de Gas*

“**Recibimos en torno a 80.000 llamadas mensuales, y no teníamos el control ni la capacidad de saber en tiempo real lo que estaba ocurriendo.** Necesitábamos tenerlo para mejorar la experiencia del cliente, flexibilizando los procesos, automatizando y ganando rapidez”, añade Morán.



Madrileña Red de Gas ha conseguido más flexibilidad y agilidad a la hora de gestionar y configurar su contact center gracias a la implantación de Amazon Connect.

La Solución

Para ponerse manos a la obra, MRG lanzó un concurso para integrar dentro de su área de sistemas tanto la parte de contact center como las soluciones de respuesta de voz interactiva (IVR, en sus siglas inglesas) y, además, poner en marcha una estrategia de diversificación, para pasar de tener un contact center a tres. En este sentido, **“dependíamos de uno y queríamos ir a un modelo en el que, una vez que tenemos el control, poder trabajar con varios proveedores. Por ejemplo, para llamadas relacionadas con facturación con uno, para temas de lecturas con otro, y generar un entorno más competitivo entre ellos que redundase en calidad para el cliente y eficiencia de costes”**, explica.

Se recibieron varias propuestas, todas ellas en modelo cloud, que era un requisito obligatorio, y **la ganadora fue la presentada por AWS con Syntax, que era “innovadora y se basaba en el pago por uso**, mientras que el resto eran bastante tradicionales muy centradas en el número de licencias y agentes, y no estaban alineadas con nuestro modelo a futuro”, sostiene.

Además, la empresa buscaba un partner que le apoyase a nivel de negocio para materializar su cambio en el servicio al cliente. **“Había unos KPIs definidos, que incluían reducir volúmenes de llamadas, mejorar la calidad del servicio, y aunque fuese una implantación tecnológica, queríamos un socio que nos pudiera asesorar”**, prosigue.

El proyecto se ejecutó en algo más de dos meses, e implicó la mejora de los flujos de la IVR. Según explica el jefe de Experiencia del Cliente, Sistemas y Telecomunicaciones, “queríamos hacer ese análisis en paralelo con el proyecto, y ya ir buscando la mejora de la calidad en el servicio y en la diversificación de los contact centers, lo que implicó más tiempo. Si no, en un mes se hubiese completado, ya que hacer todas las derivaciones de las comunicaciones es rapidísimo”.

Como parte de la iniciativa también se realizó la integración con los sistemas SAP, contra los que trabaja directamente la solución de contact center para canalizar los procesos de negocio a los que afecta cada interacción con el cliente.

Una vez que la implantación se llevó a producción, se ha establecido un proceso de monitorización y medición del servicio para conseguir una mejora continua, que se plasma en cambios y afinaciones para crear nuevos flujos, automatismos, colas, etc.

Datos
relevantes:

93%
en nivel de atención

7.8/10
en escala CSAT

68%
en autoservicio

Los Beneficios

Amazon Connect ofrece a MRG más flexibilidad y agilidad a la hora de gestionar y configurar el contact center.

Aparte de haber podido diversificar el servicio, la empresa ha podido percibir ya, a raíz de la monitorización del nivel de los servicios en tiempo real, una mejora de la calidad.

Además, como explica Héctor Morán, “hemos hecho una gran transformación de los flujos de contacto con los clientes”, lo que ha permitido potenciar el autoservicio y que estén mejor informados. En la práctica, esto se materializa en que la compañía puede concertar citas con más rapidez, ofrecer información en tiempo real para conocer la situación de los técnicos, realizar las lecturas del contador con más agilidad o enviar información por diferentes canales.

El potencial de la nueva solución se puso a prueba con la situación de confinamiento, ya que este cambio tecnológico se llevó a cabo entre marzo y abril. Fue entonces cuando se formó en remoto a los nuevos agentes, que estuvieron trabajando desde sus casas a través del navegador y atendieron una media mensual de 120.000 llamadas.

Según la empresa, **a día de hoy ha alcanzado niveles de atención del 93%**, ha empezado a medir la atención vía encuesta tras llamada con un CSAT del 7,8 sobre 10, y ha logrado un 68% de autoservicio.

MRG, que ha sentado las bases para ofrecer una estrategia omnicanal en el futuro, también percibe las ventajas del modelo de pago por uso, que propiciará un ahorro de costes y una optimización de los recursos.

El Futuro

Para MRG, la transformación digital es un proceso continuo que parte de un cambio cultural interno y que impulsa el valor añadido en cada tarea diaria y que incluye, por supuesto, el servicio al cliente.

Por eso, entre los desarrollos futuros, apostará por una **mayor automatización mediante el uso de RPA y bots, así como la integración en los servicios del contact center de nuevos canales digitales y la aplicación de tecnologías como machine learning, big data y analítica a la experiencia del cliente.**

„La propuesta presentada por AWS con Syntax era innovadora y se basaba en el pago por uso, mientras que el resto eran bastante tradicionales muy centradas en el número de licencias y agentes, y no estaban alineadas con nuestro modelo a futuro”

Héctor Morán

*Responsable del departamento de Experiencia del Cliente, Sistemas y Telecomunicaciones
Madrileña Red de Gas*

SOBRE SYNTAX

Desde 1972, Syntax ha estado proporcionando soluciones tecnológicas integrales para empresas de todos los tamaños, con miles de clientes que confían en Syntax para sus servicios de TI y necesidades de ERP. En la actualidad, Syntax es un proveedor líder en la nube gestionada para Aplicaciones Empresariales de Misión Crítica.

Syntax tiene una fuerza indiscutible para implementar y gestionar despliegues de ERP (Oracle, SAP) en una nube segura, resistente, privada, pública o híbrida. Con sólidos servicios de consultoría técnica y funcional y supervisión y automatización a nivel mundial, Syntax sirve a corporaciones en una amplia gama de industrias y mercados.

Syntax tiene oficinas en todo el mundo y está asociada con Oracle, SAP, AWS, Microsoft, IBM, HPE y otros líderes tecnológicos. Más información sobre Syntax en www.syntax.com.

WWW.SYNTAX.COM/ES-ES



Syntax Systems Ltd.
Lluçanès 38, 08022, Barcelona, España
+34 937 37 96 78
contact@syntax.com

