



ADAMO Y SU TRANSFORMACIÓN DIGITAL:

Automatización e inteligencia artificial con sabio

SOBRE ADAMO

Adamo, destacado proveedor de servicios de Internet de alta velocidad, ha sido pionero en democratizar el acceso a Internet, sobre todo en zonas rurales. Gracias a su extensa red de fibra óptica, se ha comprometido firmemente a ofrecer conectividad de alta velocidad en áreas donde antes era limitada o inexistente, garantizando así que sus servicios lleguen a los rincones más remotos a precios competitivos.

Con un impresionante crecimiento, Adamo no solo se ha expandido en tamaño y oferta de servicios, sino que ha liderado una significativa transformación digital, centrándose en mejorar sustancialmente la experiencia de cliente y la eficiencia operativa, reforzando su misión de conectar a las personas de una manera que respete y enriquezca sus vidas.

DESAFÍO

Adamo se enfrentaba al reto de mantener un servicio al cliente de alta calidad durante su rápido crecimiento. Las colas de ventas se estaban inundando con un 30% de tráfico «no relacionado», lo que estaba teniendo un efecto negativo en el rendimiento de sus equipos de operaciones de atención al cliente.

SOLUCIÓN

Adamo ha confiado en Sabio para implementar soluciones de automatización e IA, incluidos sistemas IVR avanzados y bots conversacionales, para gestionar de forma eficiente el aumento de consultas de los clientes. Introdujeron sistemas de preguntas abiertas, mejoras continuas de automatización y atención personalizada basada en los perfiles de los clientes para mejorar la experiencia del cliente y optimizar las operaciones internas.

RESULTADOS

La colaboración de Adamo con Sabio ha obtenido resultados positivos, como una mejora del 10% en el nivel de servicio, una tasa de absorción del 16%, un volumen de llamadas estable a pesar del crecimiento de la base de clientes y el mantenimiento de la satisfacción de los clientes. El enfoque consultivo de Sabio, adaptado a las necesidades de Adamo, demuestra la eficacia de la automatización estratégica para transformar el servicio al cliente y las operaciones.



500.000
usuarios



30.000 km
de fibra óptica
desplegada



> 7.500
pueblos conectados

EL DESAFÍO: DE UN CRECIMIENTO ACELERADO

Adamo enfrentaba el reto de mantener un alto nivel de servicio al cliente de alta calidad en medio de un muy rápido crecimiento. La empresa buscaba una solución para manejar de forma eficiente el incremento del volumen en las consultas, mejorando simultáneamente la experiencia para sus clientes y empleados. Este desafío implicaba no solo mantener operaciones eficaces ante una mayor demanda, sino también enriquecer las interacciones con los clientes. Así, la compañía optó por adoptar soluciones tecnológicas avanzadas que, a través de la automatización, le permitieran transformar su servicio al cliente, asegurando su posición como líder en un mercado muy competitivo como el de las telecomunicaciones.

“

Nuestras colas de ventas estaban inundadas con un 30% de tráfico ‘sucio’ que afectaba negativamente al rendimiento de los equipos de ‘Customer Operations’. Esto nos impulsó a optimizar nuestras operaciones y mejorar la eficiencia a través de la automatización.”

Jordi Camallonga,
Customer Operations E-Support & Selfcare Manager

“

Durante los últimos 5 años, hemos pasado de ofrecer servicios de voz a través de una PBX, sobre la cual teníamos poco control, a un sistema con pregunta abierta totalmente gestionado por nosotros. Este cambio nos brindó un mayor dominio, pero dada nuestra rápida expansión, nos enfrentamos a nuevos desafíos y necesidades.”

Jordi Camallonga,
Customer Operations E-Support & Selfcare Manager

LA COLABORACIÓN CON SABIO

Ante este desafío, Adamo decidió introducir innovaciones significativas en sus procesos de atención al cliente e implementar soluciones de automatización capaces de manejar eficientemente el aumento del volumen en consultas por parte de los clientes y de optimizar las operaciones internas. A través de, por ejemplo, la implementación de sistemas avanzados de IVR (Respuesta de Voz Interactiva), Adamo ha logrado automatizar procesos clave, como la identificación de la intención del cliente mediante preguntas abiertas y la gestión automatizada de pagos.



SOLUCIÓN: IMPLEMENTACIÓN DE AUTOMATIZACIÓN E IA COMO SOLUCIÓN

La solución implementada por Adamo en colaboración con Sabio se centró así en la búsqueda de una solución marcada por la implementación gradual y adaptativa de tecnologías de automatización de procesos mediante el uso de Inteligencia Artificial y bots conversacionales para mejorar la personalización y optimizar las operaciones internas:

Implementación de sistemas de pregunta abierta

Adamo abordó inicialmente el desafío de las transferencias ineficientes entre equipos mediante la implementación de un sistema de pregunta abierta, lo cual agilizó la dirección de las consultas a los departamentos correctos. Este sistema permite a los clientes expresar libremente sus consultas, y facilita la codificación de la llamada así como una respuesta eficiente, lo que ha mejorado tanto la experiencia del cliente como la de los empleados al disminuir el tráfico de transferencias de consultas innecesarias en los diferentes departamentos.

Mejora continua de la automatización

A medida que avanzaba la implementación, Adamo introdujo más funcionalidades automatizadas, incluyendo el procesamiento de pagos a través de IVR y la activación de servicios específicos como el roaming. Este enfoque incremental permitió realizar ajustes y refinamientos basados en el feedback y los resultados obtenidos, optimizando continuamente el servicio al cliente.

Expansión hacia proyectos más complejos

El éxito del proyecto inicial evolucionó hacia la incorporación de proyectos más complejos a través de tecnología de Inteligencia Artificial para personalizar la atención y mejorar aún más la satisfacción del cliente. Este proceso de mejora continua demostró la eficacia de una implementación estratégica y adaptativa de soluciones tecnológicas avanzadas en la atención al cliente, subrayando el compromiso de Adamo con la innovación y la excelencia en el servicio.

La personalización basada en el perfil del cliente fue, sin duda el pilar fundamental de esta transformación, asegurando que cada interacción sea relevante y ajustada a las expectativas del usuario, maximizando la satisfacción y eficiencia del servicio ofrecido por Adamo.



LOS RESULTADOS:

Los resultados obtenidos de la colaboración entre Adamo y Sabio reflejan un impacto positivo significativo en varios aspectos operacionales y de customer experience:

Mejora en el nivel de servicio:

Adamo ha logrado una mejora del 10% en el nivel de servicio ofrecido a los clientes. Esto es particularmente notable dado el rápido crecimiento de la base de clientes de Adamo, que duplicó su tamaño en un muy corto periodo de tiempo.

Absorción de interacciones:

Se alcanzó una tasa de absorción del 16%, con la expectativa de incrementar esta cifra significativamente. Esto indica una eficaz gestión y resolución de consultas a través de los sistemas automatizados, reduciendo la necesidad de intervención humana directa y optimizando los recursos.

Mayor número de clientes sin aumentar el volumen de llamadas:

A pesar del sustancial aumento en el número de clientes, el volumen de llamadas se ha mantenido relativamente estable, gracias a la implementación de tecnologías de automatización y bots conversacionales. Esto sugiere una eficiente canalización de las consultas y una mejor distribución de las cargas de trabajo.

Satisfacción de los clientes:

Adamo no ha notado diferencia en la satisfacción entre las interacciones gestionadas por bots y las atendidas por agentes humanos. En algunos casos, la automatización incluso ha mejorado el Net Promoter Score (NPS), superando los resultados de la atención humana.

“

Lo que realmente nos gusta de la metodología que aplica Sabio en sus proyectos de automatización es el minucioso análisis de la situación de la que parte cada compañía, sus necesidades, los servicios, los tiempos de respuesta ... A partir de ahí, te orientan sobre las mejores rutas para optimizar sus procesos, y con ello, mejorar la experiencia de nuestros clientes y de empleados.

Jordi Camallonga,
Customer Operations E-Support & Selfcare Manager

El éxito de la colaboración entre Adamo y Sabio subraya la eficacia de un enfoque consultivo en la implementación de soluciones de automatización a través de un análisis detallado de las necesidades específicas de cada compañía. Esta experiencia compartida destaca la importancia de un enfoque personalizado y estratégico en la automatización, demostrando su potencial para transformar los servicios de atención al cliente y las capacidades operativas de una empresa.