



# ENGIE COMPLETA SU TRANSFORMACIÓN DIGITAL HACIA LA NUBE CON EL APOYO DEL GRUPO SABIO

La empresa francesa se beneficia ahora de una experiencia de cliente homogénea y sin fisuras, gracias al rápido despliegue de Genesys Cloud, en colaboración con el equipo de Sabio.

## SOBRE ENGIE

ENGIE es líder mundial en energía y servicios con bajas emisiones de carbono. Con 96.000 empleados en 31 países, sus clientes, socios y stakeholders se comprometen cada día a acelerar la transición hacia un mundo neutro en carbono mediante soluciones más eficientes desde el punto de vista energético y respetuosas con el medioambiente.

“

### GUIADA POR SU RAZÓN DE SER:

La razón de ser de ENGIE es actuar para acelerar la transición hacia una economía neutra en carbono, gracias a soluciones más eficientes desde el punto de vista energético y más respetuosas con el medioambiente. Esta razón de ser une a la compañía y a sus empleados, clientes y accionistas, y concilia el rendimiento económico y la protección del medioambiente con un impacto positivo en las personas y el planeta. Las acciones de ENGIE deben considerarse en su conjunto y a largo plazo.

ENGIE concilia el rendimiento económico con un impacto positivo en las personas y en el planeta, apoyándose en sus diferentes líneas de negocio (gas, energías renovables y servicios) para ofrecer soluciones competitivas a sus clientes.

## EL RETO

ENGIE lanzó una licitación para su solución de contact center con el fin de aprovechar los beneficios de un producto innovador en la nube, que además debía implantarse en un plazo de solo 12 meses.

Con 4.600 agentes y 2.200 conexiones simultáneas que gestionan 150 millones de minutos de voz al año, esto supuso un gran reto para la migración a la nube.



**4,600**  
agents



**2,200**  
simultaneous  
connections



**150m**  
voice minutes  
a year

## LA SOLUCIÓN

Sabio proporciona una gestión centralizada de los flujos de voz dedicados a ENGIE en su propio DataCenter, y todos los flujos de llamadas a Genesys Cloud se migran a un ritmo escalonado para minimizar las interrupciones.

La solución de Sabio también ha permitido la implementación de una compleja infraestructura de voz que comprende más de 2.000 canales SIP. Por último, para obtener una visión completa y de 360° del cliente, Genesys Cloud también se integró con los sistemas Salesforce y SAP de ENGIE. Los expertos de Sabio crearon APIs adicionales para lograr una integración más profunda con aplicaciones personalizadas para cuadros de mando, informes y registro de transacciones, todo ello visible desde Genesys Cloud.

## LOS RESULTADOS

ENGIE ha transformado los customer journeys para incluir la automatización y el autoservicio a través de un IVR entrante.

La solución de Sabio ha mejorado drásticamente tanto la experiencia de cliente como de empleado al integrar todos los datos y aplicaciones necesarias para proporcionar una interfaz de agente única y sin fisuras. La experiencia inigualable de Sabio ha sido capaz de satisfacer todos los complejos requisitos de ENGIE y superar sus expectativas, lo que ha permitido a ENGIE no solo hacer la migración a la nube a través de Genesys Cloud, sino también maximizar el valor aprovechando al máximo las inversiones ya existentes.

## EL RETO

ENGIE lanzó una licitación para su solución de contact center con el fin de aprovechar los beneficios de un producto innovador en la nube, que además debía implantarse en un plazo de solo 12 meses.

Siguiendo el consejo de Sabio, y dadas las casi tres décadas de experiencia de Sabio con Genesys, ENGIE optó por implantar Genesys Cloud.

Sin embargo, la naturaleza de las operaciones de ENGIE planteaba una serie de retos que complicaron el proceso de migración. En primer lugar, los canales de contacto con los clientes de la empresa estaban muy centrados en la voz, con un volumen relativamente bajo de interacciones a través de canales digitales. Esta configuración única requería un equilibrio de carga complejo para garantizar una distribución de llamadas fluida. Además, la antigua solución no proporcionaba disponibilidad de agentes en tiempo real para las soluciones de subcontratación de ENGIE. Había una falta de visibilidad que podía afectar a los acuerdos de nivel de servicio y a la propia experiencia de cliente.

La envergadura del proyecto añadió otro nivel de dificultad. Con cuatro entidades de ENGIE implicadas en la migración, la necesidad de una comunicación clara y eficaz, la gestión coordinada del proyecto y la creación de consensos eran primordiales.

Además, el ajustado plazo de 12 meses añadía una presión significativa a la tarea, sin dejar margen a errores o retrasos. La migración no era solo un cambio técnico, sino que representaba un cambio estratégico que inevitablemente repercutiría en diversos aspectos de las operaciones de ENGIE.

Hacer frente a estos retos exigió una planificación cuidadosa, una gestión rigurosa del proyecto y la cooperación de todas las partes interesadas de todas las marcas de ENGIE. Además, requirió un cambio en la cultura operativa, que pasó de interacciones predominantemente basadas en la voz a un enfoque más integrado y centrado en lo digital con el fin de mejorar la experiencia tanto de clientes como de empleados.

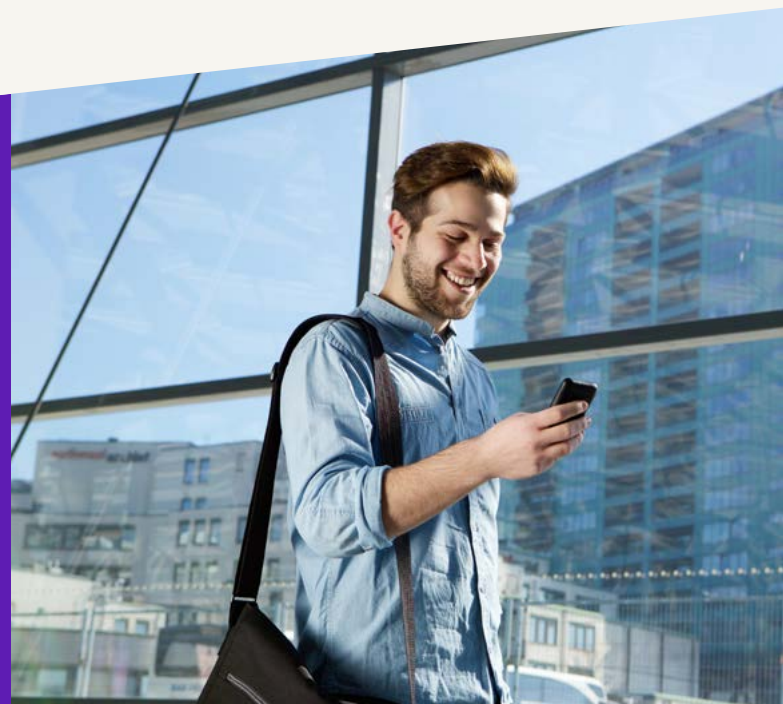
## LA SOLUCIÓN

Con el amplio conocimiento de Sabio en la experiencia de cliente digital, el Grupo Sabio estaba perfectamente posicionado para ayudar a ENGIE a migrar a un contact center Genesys Cloud, un proceso que se ha completado en solo diez meses, dos meses antes de lo previsto. La experiencia e innovación de Sabio en Genesys Cloud, que abarca casi tres décadas, garantizó que el proceso de migración se desarrollara sin problemas, de forma eficiente y con las mínimas interrupciones.

Uno de los pasos clave de la migración fue la implementación de una centralización de alta disponibilidad del acceso de voz dedicado de ENGIE en el DataCenter de Sabio. Esta decisión estratégica permitió migrar todos los flujos de llamadas a Genesys Cloud a un ritmo escalonado, garantizando una interrupción mínima de las operaciones cotidianas de ENGIE. Las ventajas fueron múltiples: ENGIE pudo mantener sus niveles de servicio durante toda la migración, algo esencial en un sector en el que el servicio al cliente puede tener un impacto significativo en el éxito general del negocio.

Además, el alojamiento en los DataCenters de Sabio se basa en una infraestructura robusta, segura y de alto rendimiento, que garantiza la estabilidad y fiabilidad de la solución Genesys Cloud.

Además, Sabio ha implantado una compleja infraestructura de voz que comprende más de 2.000 canales SIP. Esta infraestructura constituye



la columna vertebral de las telecomunicaciones de ENGIE y le permite controlar toda la red. Gracias al nuevo sistema SIP Trunking, ENGIE puede ahora adaptar sus comunicaciones a la demanda, lo que le permite responder rápidamente a las variaciones en el volumen de llamadas.

Para obtener una visión global del cliente, el Grupo Sabio integró a la perfección Genesys Cloud con el sistema de CRM y el ERP de ENGIE (Salesforce y SAP). Esta integración eliminó los silos de facilitado y reunió todas las interacciones con los clientes, los datos transaccionales y los servicios de asistencia en una plataforma unificada. La integración ha dado a ENGIE una visión de 360 grados de sus clientes, ayudando a personalizar las interacciones con ellos, mejorar los tiempos de respuesta y aumentar, por tanto, su nivel de satisfacción.

## CASO DE ÉXITO: Engie

Para una mayor personalización, los expertos de Sabio crearon API adicionales para integrar aplicaciones personalizadas para la creación de cuadros de mando, informes y acuerdos de registro en la plataforma en la nube Genesys, lo que proporciona a ENGIE un control granular y visibilidad de sus operaciones. Los cuadros de mando proporcionan información operativa y los informes personalizados realizan un seguimiento del rendimiento en relación a los objetivos empresariales. Los acuerdos de registro añaden una capa adicional de cumplimiento y control de calidad a las interacciones con los clientes de ENGIE. El hecho de que todas estas funcionalidades sean accesibles desde Genesys Cloud convierte a la plataforma en una solución única para gestionar las interacciones con los clientes de ENGIE.

“

Uno de los principales retos del proyecto era el ajustado plazo de entrega. La metodología de migración probada de Sabio y la experiencia en productos de Genesys Cloud permitieron realizar la migración con éxito antes de lo previsto. Esto resalta la eficacia de su enfoque.

La solución de Sabio se apoyó en servicios de consultoría expertos, que proporcionaron asesoramiento y apoyo esenciales a nuestro equipo durante todo el proceso de migración y más allá. El equipo de consultores de Sabio desempeñó un papel crucial a la hora de comprender las necesidades exclusivas de ENGIE y ofrecer soluciones adaptadas a nuestros requisitos. La integración entre las tecnologías de Genesys y Salesforce demostró la capacidad de Sabio de aprovechar las mejores tecnologías para ofrecer soluciones completas.”

**Jérôme Vaure,**  
**Director de Centros de Excelencia de ENGIE**

## LOS RESULTADOS

La asociación entre Sabio y ENGIE ha dado como resultado una solución de contacto con el cliente flexible, escalable e integrada que no solo satisface las necesidades actuales de ENGIE, sino que también está preparada para el futuro. Permite a ENGIE operar de forma más eficiente, ofrecer un servicio de atención al cliente superior y tomar decisiones basadas en datos, al tiempo que consigue importantes ahorros de costes. Este caso demuestra la capacidad de Sabio para comprender los complejos requisitos de una gran organización como ENGIE y ofrecer una solución a medida altamente eficaz en condiciones difíciles y plazos ajustados.

El proceso de transformación de ENGIE ha reconfigurado la experiencia de cliente y optimizado drásticamente sus operaciones de servicio. Los resultados de este proyecto ponen de relieve el poder de la automatización, la integración y la gestión basada en datos para perfeccionar la experiencia de cliente y empleado. Ahora son una referencia para el Grupo ENGIE, demostrando las nuevas capacidades de la solución y el valor de la experiencia de Sabio en la asistencia a la implementación.

Una de las piedras angulares de este proyecto fue la introducción de actividades de automatización y autoservicio mediante un sistema de respuesta vocal. Este sistema ha mejorado la accesibilidad de los clientes al permitir a ENGIE resolver cuestiones y preguntas sencillas de forma rápida y eficaz sin la intervención de un agente. La consiguiente reducción del número de llamadas ha permitido a los agentes concentrarse en problemas de mayor complejidad que requieren intervención humana. El sistema no sólo ha mejorado la satisfacción del cliente gracias a un servicio más rápido y eficaz, sino que también ha aumentado la satisfacción laboral de los agentes, al crear un entorno de trabajo más empoderador y menos estresante.

La integración de todos los datos y aplicaciones necesarias en una interfaz única y sin fisuras ha mejorado aún más

la experiencia de los agentes. Al ofrecer a los agentes una visión de 360 grados de las interacciones con los clientes y tener todos los datos al alcance de la mano, Sabio ha permitido eliminar las tediosas tareas manuales, lo que ha reducido el riesgo de errores. Los agentes pueden ofrecer un servicio más personalizado, informado y eficiente, mejorando significativamente la calidad de las interacciones con los clientes. Desde una perspectiva corporativa, este nivel de integración se traduce en operaciones más ágiles, mejores métricas de servicio y, en última instancia, una mayor fidelidad de los clientes.

**Los resultados del proyecto superaron todas las expectativas y requisitos de ENGIE, lo que se tradujo en varios beneficios sustanciales de la inversión.**

**Gracias a la optimización de la asignación de personal, se ha logrado un uso más eficiente de los recursos, lo que ha permitido a ENGIE realizar ahorros significativos sin tener que realizar inversiones adicionales ni comprometer la calidad del servicio.**

El proyecto también ha reducido significativamente el número de llamadas abandonadas. Al reducir el número de clientes que cuelgan por tiempos de espera largos o porque no pueden contactar con un agente, ENGIE ha podido garantizar un mayor nivel de accesibilidad del servicio y de satisfacción del cliente. Esto es crucial en un sector basado en los servicios, en el que cada llamada es una oportunidad de ganar o perder un cliente.



La finalización de la migración en 10 meses, dos meses antes de lo previsto, subraya la eficacia de la ejecución de Sabio. La rápida finalización del proyecto no solo ha permitido a ENGIE disfrutar antes de las ventajas del nuevo sistema, sino que también ha garantizado una transición fluida, sin interrupciones en las operaciones de la empresa.

El éxito del proyecto ha sido reconocido por Genesys, que ha concedido al grupo Sabio el premio “Best Deal of the Year” en Europa en sus Partner Awards. Este premio no solo confirma los logros del proyecto, sino que también ha consolidado la posición de Sabio en Europa como experto en tecnología de la experiencia, líder innovador y competente en experiencia de cliente digital, y como auténtico especialista en Genesys Cloud.

La colaboración entre Sabio y ENGIE ha sido eficaz y transformadora, con una innovación digital que mejora la experiencia de cliente. Los resultados reflejan una potente combinación de satisfacción del cliente, eficiencia operativa y retorno de la inversión, lo que subraya la capacidad de Sabio para ofrecer soluciones integrales de experiencia de cliente a través de su propia propiedad intelectual y la de sus socios, lo que aporta beneficios comerciales tangibles. Este proyecto ha consolidado la posición de Sabio como auténtico experto en Genesys Cloud en Europa -donde ostenta el estatus de Gold Partner de Genesys- y particularmente en Francia, donde fue el primer proveedor especializado en proyectos de integración e implantación de Genesys Cloud. La experiencia de Sabio en Genesys se extiende ahora a un grupo cada vez mayor de especialistas en tecnología y consultoría, y no sólo para la tecnología de Genesys, sino también para otros proveedores especializados en CX como Avaya, Twilio, Verint, Google, Amazon, Salesforce y Microsoft.

Sin embargo, el proyecto con ENGIE es un gran ejemplo del poder transformador de las tecnologías inteligentes y las asociaciones estratégicas para dar forma al futuro del servicio al cliente.