



**ESP GROUP TRANSFORMA
LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE
E IMPULSA SU CRECIMIENTO CON
SABIO GROUP Y GENESYS CLOUD CX**

ACERCA DE GRUPO ESP

El Grupo ESP es una compañía de externalización de servicios experimentada y de probada eficacia que ofrece tranquilidad a los clientes y a sus clientes mediante soluciones personalizadas de atención al cliente. El Grupo cuenta con dos empresas operativas bajo su marca: Journeycall, que se centra en la experiencia y atención al cliente; y Systex, especialistas en desarrollo de software y producción de tarjetas inteligentes.

El negocio de ESP Group abarca tres principales verticales: un centro de contacto que ofrece asistencia al cliente y de back office; el suministro de productos como uno de los mayores proveedores de tarjetas inteligentes del Reino Unido; y el desarrollo de software, incluido un negocio de software CRM que presta apoyo a los planes de viajes en régimen de concesión locales y nacionales.

En la actualidad, la organización gestiona 15 millones de clientes en sus distintos CRM y gestiona más de 4 millones de contactos al año para sus clientes.

DESAFÍO

ESP Group se enfrentaba a retos de escalabilidad y fiabilidad con su plataforma de centro de contacto local en medio de un rápido crecimiento y expansión del mercado. La empresa necesitaba una solución robusta y flexible para gestionar cientos de nuevos agentes, millones de interacciones y diversas necesidades de los clientes, manteniendo al mismo tiempo los estándares de calidad en múltiples modos de contacto.

SOLUCIÓN

Sabio ayudó a ESP Group a migrar a Genesys Cloud CX, proporcionando un amplio soporte para iniciativas clave como la devolución de llamadas en cola, CSAT por correo electrónico, integración API en el CRM de los clientes y agilización de la gestión de las redes sociales. Los equipos de Servicios Profesionales y Soporte de Sabio trabajaron junto a ESP Group para ofrecer soluciones a medida y asistencia técnica.

RESULTADOS

La transformación digital de ESP Group con Sabio y Genesys Cloud CX ha dado resultados impresionantes, como la obtención de tres nuevos grandes contratos, la mejora de la gestión del personal, cambios más rápidos en la IVR y mejores métricas como la tasa de abandono de las llamadas y los tiempos de espera. La exitosa asociación ha mejorado la eficiencia operativa y la experiencia del cliente, posicionando a ESP Group para un crecimiento continuo.



20%

Reducción del tiempo de espera



+5%

Mejora en Tasa de Abandono de Llamadas



50%

de aumento del CSAT por voz a través del IVR



EL RETO : Escalabilidad y fiabilidad en un entorno de rápido crecimiento y expansión del mercado

ESP Group es líder en el sector de transporte en Reino Unido, con una cuota de mercado de casi el 50% en el sector ferroviario. Gestiona el contacto y el servicio al cliente de varias empresas operadoras de trenes, con una cartera de clientes que incluye Scotrail, Transport for Wales y Transport for London, el mayor operador de transporte público de Europa, así como Network Rail, que gestiona la infraestructura ferroviaria del Reino Unido. En los últimos tiempos, el Grupo ESP ha ido diversificando gradualmente su oferta y expandiéndose a nuevos mercados, como el inmobiliario y el de los viajes.

Su plataforma de centro de contacto existente satisfacía las necesidades básicas de ESP Group, pero con no los ambiciosos planes de crecimiento que potencialmente requerían la capacidad de gestionar cientos de nuevos agentes y millones de nuevas interacciones con rapidez, la empresa necesitaba una solución de centro de contacto más sólida y flexible.

Cualquier nueva solución tendría que proporcionar a ESP Group más control para realizar cambios, así como ser lo suficientemente ágil para responder a las necesidades de su diversa base de clientes.

Por ejemplo, algunos de los clientes del Grupo ESP están especializados en la gestión de emergencias, lo que requiere actualizaciones rápidas y sin problemas de sus respectivos IVR, un proceso que se estaba convirtiendo en problemático y lento con la plataforma heredada de ESP y una situación que no mejoraba por la creciente frecuencia de los problemas del sistema.

A medida que ESP Group se expandía rápidamente, necesitaban un socio y un sistema capaces de gestionar su creciente plantilla y los diversos retos asociados a la supervisión de un gran centro de contacto: previsión, planificación y programación; gestión diaria del rendimiento; y mantenimiento de estrictas normas de calidad a través de múltiples canales de contacto para más de 20 clientes. La empresa también había implantado una solución de teletrabajo, por lo que exigía flexibilidad a su nuevo socio y sistema para satisfacer estas necesidades cambiantes.

Consciente de la complejidad de poner en marcha un proyecto tan transformador manteniendo al mismo tiempo los niveles de servicio, el Grupo ESP buscó asesoramiento externo.





LA SOLUCIÓN :

Sabio ofrece un apoyo y una experiencia brillante, fomentando una verdadera colaboración

Para hacer frente a estos retos, ESP Group trabajó con Sabio Group para migrar de su solución local existente a Genesys Cloud CX. Sabio proporcionó un amplio soporte para varias iniciativas clave:

- **Proyecto de devolución de llamada en cola.**
- **Proyecto CSAT por correo electrónico.**
- **Integración API en el CRM de los clientes del Grupo ESP.**
- **Racionalización de la gestión de las plataformas de canales sociales de los clientes a través del sistema Genesys Cloud.**

“

Desde que cambiamos a Genesys, hemos observado mejoras concretas, y el apoyo y la comunicación de Sabio han sido insuperables. Ahora tenemos una colaboración regular y puntos de contacto clave para lo que parece ser cada capacidad dentro de la plataforma Genesys. Realmente siento que existe una verdadera asociación entre nuestra organización y Sabio. Sabio escucha nuestros retos y proporciona soluciones genuinas que apoyan nuestra dirección de viaje como negocio”.

Marc Donald, Principal Business Development Manager, Grupo ESP

“

Siento que estamos respaldados para sacar el máximo partido de la solución Genesys, algo que no puedo decir que hayamos tenido antes, y eso me hace sentir bien. Ha sido una inversión importante para nosotros con consecuencias reales para mi equipo y nuestra prestación de servicios; estoy entusiasmada con lo que ESP Group y Sabio pueden ofrecer juntos.”

Ashley Meston, Chief Operating Officer del Grupo ESP

El equipo de Servicios Profesionales de Sabio trabajó en soluciones a medida junto con el equipo del Grupo ESP, según las necesidades, mientras que Sabio Support ayudó con las especificaciones técnicas de otras soluciones que se estaban integrando.

“

Sé que cuando los miembros de mi equipo necesitan una mano, están recibiendo lo que necesitan de especialistas de Sabio con décadas de conocimientos y un ardiente deseo de hacerlo bien para nosotros.”

Ashley Meston, Chief Operating Officer del Grupo ESP

EL RESULTADO:

Mejoras significativas en las métricas clave y en la satisfacción del cliente.

La transformación digital y el apoyo de Sabio han dado unos resultados impresionantes a ESP Group. La empresa ha ganado recientemente tres grandes contratos, uno de los cuales cuenta con un centro de contacto de más de 100 puestos, lo que ha supuesto un aumento sustancial del volumen de llamadas.

Ashley destacó el éxito de la solución de gestión del personal. Dijo: “La parte de gestión de la plantilla es un gran éxito para nosotros. Hemos probado innumerables soluciones de WFM a lo largo de los años, todas las cuales prometían mucho sin ser convincentes, pero la solución Genesys Workforce Management se adapta a nuestro equipo mixto de forma excelente.

“Algunos de nuestros asesores tienen 15 conocimientos diferentes, mientras que otros tienen dos o tres, y aunque otras soluciones que hemos probado nos han dicho que pueden atenderlos, en realidad nunca lo han hecho. Otros centros de contacto podrían dar esto por sentado, pero para nosotros, tenerlo por fin y que funcione bien nos hace la vida mucho más fácil. Sabio conocía nuestras necesidades y nuestros retos en relación con WFM y nos demostró cómo esta solución podía funcionar para nosotros”.

La transición a Genesys Cloud CX también ha permitido a ESP Group realizar cambios en la IVR en cuestión de minutos en lugar de días, una gran ventaja para la base de clientes de ESP, pero en particular para sus clientes de servicios de emergencia, que han mejorado significativamente la capacidad de respuesta y la eficiencia.

ESP Group ha observado mejoras en la tasa de abandono de llamadas reduciéndose hasta un 5% y los tiempos de espera han descendido hasta un 20%, con las mejoras más notables observadas en los clientes más pequeños de la empresa. Esto demuestra las ventajas de la experiencia de Sabio y la solución Genesys para las necesidades de personal mixto de

“

El hecho de que nuestros clientes confíen en nuestra confianza a la hora de impulsar sus interacciones y llamadas a través de la plataforma de Genesys es enorme, sobre todo teniendo en cuenta que se trata de un canal de contacto de emergencia para ellos. Eso en sí mismo demuestra lo fiable y sólida que ha sido la capacidad de Genesys Cloud y la orientación complementaria de Sabio.”

Marc Donald, Principal Business Development Manager, Grupo ESP

ESP Group, y proporciona mejoras cuantificables para los clientes, independientemente de su tamaño.

El CSAT por voz a través del IVR ha aumentado alrededor de un 50% en el número de encuestados, y Sabio está trabajando ahora con ESP Group para implantar el CSAT por correo electrónico a través del sistema Genesys, incluyendo la mejor manera de gestionar la privacidad de los datos.

Con la experiencia de Sabio y la implementación de Genesys Cloud CX, ESP Group ha transformado la experiencia de sus clientes, ha mejorado la eficiencia operativa y se ha posicionado para seguir creciendo en nuevos mercados.

La asociación entre ESP Group y Sabio ejemplifica el poder de la transformación digital para impulsar el éxito empresarial y ofrecer un servicio al cliente excepcional.

“

La movilización técnica más satisfactoria que hemos vivido nunca.”

Ashley Meston, Chief Operating Officer del Grupo ESP