



REVOLUCIONAR LA MOVILIDAD Y EL TRANSPORTE:

Cómo el proyecto USE-K de Kisio y Sabio consiguió cambiar las reglas del juego de la CX



ACERCA DE KISIO

Con sede en París (Francia), Kisio está a la vanguardia de la innovación en transporte y movilidad. Reconociendo la importancia vital de una movilidad sin fisuras en un espacio urbano en constante evolución, Kisio se dedica a crear soluciones inteligentes y flexibles adaptadas a las necesidades de las autoridades de transporte, los operadores y los pasajeros.

Creada como filial del grupo Keolis, Kisio se basa en un profundo conocimiento de la dinámica del transporte en Francia. Su enfoque global del transporte, desde el diseño y la puesta a prueba de soluciones de movilidad hasta la gestión y explotación de servicios multimodales, marca la diferencia en el sector.

Kisio cree que el futuro de la movilidad pasa por ser algo más que un simple proveedor de servicios; se trata de ser un socio de movilidad de confianza. A través de su compromiso con la sostenibilidad, la inclusión y las soluciones tecnológicas, Kisio desafía continuamente el statu quo para hacer que el transporte sea más eficiente,

EL RETO

Kisio necesitaba transformar su tecnología y sus procesos de CX, obsoletos y fragmentados. Se puso en marcha el «Proyecto USE-K» para simplificar los sistemas y ofrecer un servicio omnicanal sin fisuras a su variada base de clientes. Kisio migró a una plataforma en la nube de última generación, permitiendo interacciones en tiempo real y basadas en datos a través de múltiples canales.

LA SOLUCIÓN

Sabio actuó como socio visionario, asegurando una transición bien calibrada y eficiente a Genesys Cloud. La experiencia de Sabio facilitó la introducción de soluciones innovadoras, como el sistema Kisio Case Management (KCM), desarrollado en un tiempo récord. Esto permitió a Kisio conseguir importantes contratos por valor de 35 millones de euros con las autoridades francesas de transporte público. El apoyo de Sabio permitió una transición fluida a través de los centros de contacto de Kisio sin interrumpir la CX, fomentando al mismo tiempo la innovación continua en los viajes de los clientes.

LOS RESULTADOS

La transformación digital de Kisio ha revolucionado la atención al cliente en el transporte para millones de personas en toda Francia. La plataforma ha gestionado sin problemas 2,1 millones de conexiones de clientes, ha procesado más de un millón de interacciones y ha proporcionado flexibilidad durante las temporadas altas. La transición logró una alta satisfacción de los usuarios y permitió a los asesores trabajar a distancia, reforzando las interacciones con los clientes.



2,1M

Conexiones con clientes perfectamente gestionadas.



+1M

Se han procesado las interacciones, lo que brinda a los asesores una visibilidad de extremo a extremo del recorrido del cliente.



7X

Flexibilidad para responder a volúmenes de llamadas hasta 7 veces mayores durante las temporadas altas.





EL RETO:

Un viaje hacia una experiencia del cliente integrada y racionalizada

Todo viaje comienza con la identificación del destino. Para Kisio, el destino estaba claro: transformar la experiencia del cliente de arriba abajo.

Conocida por ofrecer servicios de movilidad inigualables en toda Francia, Kisio se encontró con las limitaciones de una infraestructura de telefonía anticuada y un sinnúmero de soluciones fragmentadas. En el ajetreado ecosistema del transporte francés, esto limitaba la capacidad de Kisio para ofrecer experiencias integradas y sin fisuras a su variada base de clientes, que incluye grandes empresas como SNCF y Keolis, así como autoridades de transporte, incluidos operadores regionales franceses.

Limitado por su solución de telefonía heredada y una gama de otras soluciones diferentes, el equipo de Kisio estaba decidido a replantear su experiencia de cliente en torno a una nueva plataforma de infraestructura de centro de contacto omnicanal que pudiera respaldar el viaje de transformación digital de la empresa y, al mismo tiempo, simplificar el número de soluciones con las que tenían que trabajar los agentes.

Así nació el “Proyecto USE-K”, una búsqueda decidida para ofrecer a los usuarios una experiencia de atención al cliente omnicanal sin igual.

Sin opción de actualizar su sistema de telefonía heredado, el equipo de Kisio sabía que tenía que pasar a una plataforma en la nube de última generación si quería cumplir el requisito del Proyecto Use-K de una experiencia de cliente omnicanal impulsada por datos en tiempo real.

“

Nuestros antiguos sistemas estaban causando problemas. Ideamos un sistema omnicanal intuitivo capaz de gestionar millones de interacciones al año, resistir picos de volumen y, sobre todo, facilitar el flujo de trabajo de nuestros principales, sus clientes y nuestros agentes.”

Elodie Maréchaux Philipon,

Responsable de Experiencia de Clientes y Usuarios y Soluciones en Kisio

LA SOLUCIÓN: Un enfoque holístico con Sabio y Genesys Cloud

Dirigir la nave de la transformación digital nunca es tarea fácil, pero Kisio estaba decidido.

La plataforma Genesys ha permitido a Kisio unificar la multitud de canales -desde correos electrónicos y llamadas telefónicas hasta chats online y redes sociales- presentando una visión coherente del journey del cliente.

“

...adoptar una plataforma en la nube en tiempo real nos ha permitido redefinir nuestra oferta de experiencia del cliente.”

Laurian Gautier,
Director de Relaciones con el Cliente de Kisio

Kisio, con una visión clara, se ha embarcado en el “Proyecto USE-K”.

El proyecto USE-K, cuyo nombre refleja el enfoque de Kisio en los usuarios, se puso en marcha para dar un primer paso clave en el impulso de la empresa para ofrecer una verdadera capacidad de atención al cliente omnicanal. Como parte de un impulso de innovación competitiva, el proyecto se centró en mejorar la experiencia no sólo de los clientes, sino también de los agentes de Kisio, de modo que pudieran disponer de un sistema más intuitivo para ofrecer la mejor experiencia posible a los clientes finales.

Además de sustituir un anticuado sistema de telefonía heredado, Kisio quería una plataforma digital moderna capaz de gestionar hasta tres millones de interacciones al año en todos los canales, y lo suficientemente flexible para

hacer frente a picos de volumen planificados e inesperados. Dado el carácter estacional del sector francés del transporte y la movilidad, se trataba de un requisito esencial.

Tras un cuidadoso examen, la solución Genesys Cloud se reveló como la respuesta, ofreciendo una base capaz de soportar las complejidades y exigencias del sector francés del transporte y la movilidad.

Kisio también eligió a Sabio Group, el especialista en transformación digital de la experiencia del cliente, para apoyar la implementación en la nube, proporcionando experiencia en infraestructura técnica y servicios de soporte adicionales. Trabajar con Sabio fue una elección calculada, ya que el especialista en CX ha sido fundamental en la implementación de Genesys Cloud, compartiendo su experiencia técnica y servicios de soporte esenciales.

Con la plataforma Genesys Cloud CX como brújula y Sabio como guía, Kisio navegó por los mares de la transformación gracias a un enfoque de implantación en seis fases meticulosamente planificado. El proceso incluyó la inicialización y planificación, talleres funcionales y técnicos, desarrollo e integración, pruebas, formación y puesta en marcha, seguidos de un soporte local continuo.

“

Nuestra asociación con Sabio ha sido crucial. Su experiencia ha permitido a nuestros equipos internos navegar eficazmente por la plataforma Genesys Cloud, proporcionando un soporte técnico constante, al tiempo que nos ha permitido guiar el proyecto.”

Geoffrey Weiss,
Director de Producto UX/CX en Kisio

EXPERIENCIA DE SABIO:

La relación con Sabio ha sido decisiva para Kisio. Sabio no se instaló como un simple “ejecutor”, sino como un socio “visionario”.

Aunque Kisio tenía objetivos ambiciosos, Sabio se aseguró de que el journey estuviera bien calibrado y fuera eficiente. La experiencia de Sabio no solo facilitó la transición a Genesys, sino que también permitió introducir soluciones innovadoras como el sistema Kisio Case Management (KCM).

Sabio desarrolló el proyecto KCM en cuatro meses -un tiempo récord para un proyecto de este tipo-, lo que permitió a Kisio conseguir importantes contratos, entre ellos tres distintos con autoridades francesas de transporte público, por un valor total de 35 millones de euros.

La arraigada experiencia de Sabio permitió una transición fluida a Genesys en los distintos centros de contacto de Kisio, sin interrumpir la experiencia del cliente.

“

El apoyo y la orientación de Sabio han sido inestimables para garantizar que nuestros equipos no solo dominen la nueva plataforma, sino que también innoven continuamente para mejorar los viajes de los clientes.”

Geoffrey Weiss,
Jefe de producto de UX/CX en Kisio

“

Con Sabio, no sólo hicimos la transición a una plataforma en la nube en tiempo real, sino que también descubrimos formas de innovar y tener más impacto en nuestros servicios.”

Laurian Gautier,
Director de Relaciones con los Clientes de Kisio

EL RESULTADO: Una nueva era en Experiencia del Cliente

La transformación digital de Kisio no consistía solo en sustituir un sistema de telefonía; se trataba de remodelar la experiencia móvil de millones de personas en toda Francia.

Los resultados han sido decisivos. Desde la implantación de Genesys -en la que participan 363 usuarios activos-, Kisio ha registrado :

- 2,1 millones de conexiones de clientes gestionadas sin fisuras.
- Se han procesado más de un millón de interacciones, lo que ofrece a los asesores una visibilidad integral del recorrido del cliente.
- Flexibilidad para responder a volúmenes de llamadas hasta 7 veces superiores en temporada alta.

Desde el punto de vista del cliente, uno de los requisitos clave era que Kisio pudiera sustituir por completo la infraestructura central de su centro de contacto sin que los clientes de sus clientes sufrieran ninguna interrupción como consecuencia del cambio. El hecho de que esto fuera posible gracias a la transición a Genesys en los centros de contacto de Kisio en Dijon, Aix, Besançon, Montpellier, Limoges y Burdeos, Amiens, París, Estrasburgo, Nancy, Nantes, Tours y Rennes es testimonio del éxito de la estrategia de despliegue adoptada tanto por Kisio como por Sabio. De hecho, la transición se llevó a cabo sin contratiempos y se obtuvo un índice de satisfacción de los usuarios del 8,8, lo cual es muy meritorio.

Además, la integración de la plataforma Genesys en todos los canales, desde la voz y el correo electrónico hasta los próximos chatbots y capacidades de navegación conjunta, garantiza que se pueda contactar con los clientes a través de su medio de comunicación preferido.

Los asesores de Kisio también se han beneficiado de una herramienta más fácil de usar y flexible. La posibilidad de trabajar a distancia, combinada con los clubes regionales de usuarios para compartir las mejores prácticas, refuerza la comunidad de asesores, lo que redundará en una mejora de las interacciones con los clientes.

“

No sólo hemos cambiado nuestro sistema, sino que hemos reinventado la forma de conectar con nuestros clientes. Es una evolución, y solo estamos al principio”.

Elodie Maréchaux Philipon,

Responsable de Experiencia de Clientes y Usuarios y Soluciones en Kisio

CONCLUSIÓN:

Una asociación que merece reconocimiento

El éxito de Projet USE-K no consistió únicamente en sustituir un sistema obsoleto, sino en concebir y ejecutar una transformación digital integral de la experiencia del cliente.

La colaboración de Kisio con Sabio, combinada con la solidez de la plataforma Genesys Cloud, ha establecido nuevos estándares en el sector de la movilidad y el transporte en Francia.

Laurian Gautier, Director de Relaciones con el Cliente de Kisio Services & Consulting, ha declarado: “... adoptar una plataforma en la nube en tiempo real nos ha dado la oportunidad de redefinir nuestra oferta de experiencia del cliente y ser más creativos en la forma en que podemos ayudar a nuestros representantes a relacionarse con sus clientes. También significa que Kisio puede ser más eficiente en la forma en que ofrecemos contacto con el cliente para nuestros muchos clientes de movilidad y transporte, desbloqueando valor para nuestras dos operaciones.”

De hecho, la dedicación de Kisio a la excelencia, combinada con la inteligencia de Sabio y la sólida plataforma Genesys, hacen de esta empresa no sólo un éxito, sino una empresa merecedora de todos los elogios y reconocimientos.