

pluxee



# PLUXEE Y SU INNOVADORA TRANSFORMACIÓN:

Migrando a la nube con Sabio y Genesys

 **SABIO**

## SOBRE PLUXEE

Pluxee, empresa líder global en servicios de beneficios y engagement para empleados, con más de 45 años de recorrido en el mercado español como Sodexo Beneficios e Incentivos, anunció en junio de 2023 la adopción de una nueva marca digital, optimista e innovadora como punto de apoyo a su estrategia de crecimiento.

Su misión es crear una experiencia personalizada y sostenible, ofreciendo una amplia gama de servicios diseñados para satisfacer las necesidades diversas de empleados y empleadores por igual. Desde la retribución flexible hasta los beneficios sociales subvencionados por la empresa para su uso en restaurantes, guarderías, transporte, y mucho más. Con un espíritu de servicio, de equipo y de progreso, Pluxee tiene un claro enfoque centrado en el cuidado, el respeto y el compromiso de "su cliente" y con un foco concreto en dejar una huella positiva diariamente en diversos sectores y países, dejando un impacto económico, social y medioambiental significativo.



**36m**

de usuarios en todo el mundo



**500k**

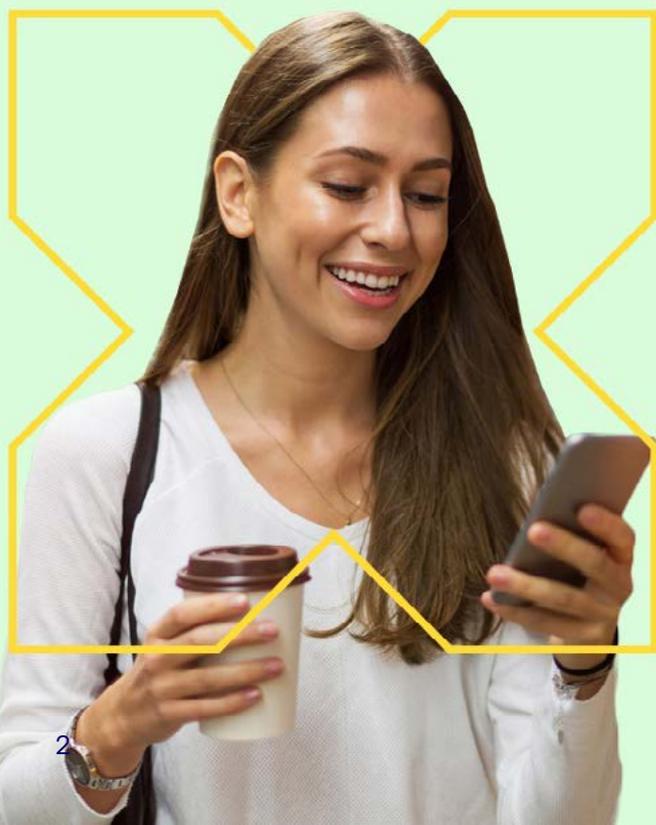
clientes



**1.7m**

de establecimientos

# pluxee



## EL DESAFÍO

Pluxee se enfrentaba al desafío de adaptarse a un mercado en constante evolución, donde la satisfacción del cliente es prioritaria.

## LA SOLUCIÓN

La decisión de Pluxee de migrar a la nube y adoptar una solución omnicanal como Genesys Cloud fue fundamental y marcó un hito importante en su estrategia de experiencia de cliente. La implementación de esta herramienta ofrecía una mejora significativa en la eficacia y eficiencia en las consultas.

## LOS RESULTADOS

La implementación de la solución en la nube por parte de Pluxee ha generado en la compañía una serie de beneficios tanto tangibles como intangibles: mejora de la experiencia de cliente, automatización de procesos, optimización de la experiencia de usuario y mejora continua de los procesos.



**28%** de absorción

de las interacciones a través de la automatización de procesos



**24/7**

servicio disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana, mejorando la accesibilidad y la experiencia del usuario



**3.5 meses**

La integración de la solución Genesys Cloud, se completó en un tiempo récord

## DESAFÍO

Pluxee se enfrentaba al desafío de adaptarse a un mercado en constante evolución, donde la satisfacción del cliente es prioritaria. Con la necesidad de abandonar los sistemas tradicionales de atención al cliente, la empresa se propuso mejorar la eficiencia y la experiencia del usuario. Esto implicaba ofrecer un servicio más técnico y cercano, sin causar trastornos en sus operaciones y a través de una plataforma que centralizará todas las operaciones y las interacciones de todos sus canales.

## UNA COLABORACIÓN ESTRATÉGICA

Debido a la creciente demanda de eficiencia y a la rápida digitalización del mercado, Pluxee decidió trabajar con Sabio y Genesys para fortalecer su posición en el sector y abordar sus necesidades de relación con el cliente. Esta colaboración estratégica buscaba impulsar la tecnología de Pluxee y consolidar su presencia tanto en el mercado nacional como internacional gracias a Genesys Cloud, la solución líder de Contact Center en la nube que permitiera adaptarse ágilmente a las demandas cambiantes del mercado, ofreciendo servicios más eficientes y personalizados.

“

Necesitábamos modernizarnos, dar un paso hacia la digitalización para adaptarnos a los empleados y a los clientes de hoy en día, además de llegar a las generaciones futuras y a las actuales que están entrando hoy en el mercado laboral.”

Carlos Celis, Head of Customer Service & Digital Operations en Pluxee Spain



## GENESYS CLOUD COMO SOLUCIÓN OMNICANAL

La decisión de Pluxee de migrar a la nube y adoptar una solución omnicanal como Genesys Cloud fue fundamental y marcó un hito importante en su estrategia de experiencia de cliente. La implementación de esta herramienta ofrecía una mejora significativa en la velocidad y eficiencia en las consultas, elementos esenciales para garantizar una experiencia positiva para el usuario. Asimismo, la dependencia de los sistemas y la necesidad de conectarse con múltiples bases de datos requerían una solución ágil y robusta. La seguridad que ofrecía por la solución en la nube de Genesys también fue un factor crucial en esta migración, realizando análisis exhaustivos sobre certificaciones y protocolos de seguridad antes de tomar la decisión. Esto se alineaba perfectamente con las necesidades de Pluxee, especialmente considerando su enfoque en el sector de servicios financieros, donde la seguridad es primordial.

**pluxee**

**Hola, soy Alex,  
el voicebot  
operacional  
de Pluxee. x**



“  
Migramos hacia la  
nube por seguridad,  
transparencia y agilidad  
en las consultas,  
atributos inalcanzables  
sin una solución Cloud.”

Carlos Celis, Head of Customer Service & Digital Operations en Pluxee Spain

Además, Pluxee amplió su alcance al cubrir una variedad de canales, incluyendo voz, email, formularios web, chat y Whatsapp, integrados todos en una sola plataforma de manera fluida gracias a la colaboración con Salesforce. Esta integración omnicanal se logró de manera fluida y permitió a los agentes del contact center acceder a todas las herramientas necesarias sin problemas, mejorando la eficiencia operativa y la experiencia del cliente. La habilidad para interactuar con los clientes a través de su canal preferido y proporcionar respuestas rápidas y efectivas se convirtió en una ventaja competitiva clave para Pluxee.

## INTEGRACIÓN EN TIEMPO RÉCORD

La integración de la solución Genesys Cloud en Pluxee se destacó por su rapidez y eficiencia pues se completó en un tiempo récord de tan solo tres meses y medio, desde la fase inicial de descubrimiento, crucial para comprender las necesidades y flujos de trabajo, hasta la implementación final; un logro que refleja el compromiso y la profesionalidad de todos los equipos involucrados. Desde estas etapas iniciales de descubrimiento, que fueron fundamentales para una integración efectiva de la solución en Pluxee, hasta la implementación final, este proceso implicó no solo la incorporación de nuevos canales de comunicación como WhatsApp y chat, sino también una completa revisión de los sistemas existentes. Esto incluyó la reestructuración de árboles de IVR y la integración con más de 25 servicios web, adaptándose así a las complejidades de un entorno operativo diversificado y altamente conectado.

En esta integración destaca la importancia invertir esfuerzos para trabajar en una fase de descubrimiento muy detallada, etapa que no es aconsejable acortar por el afán de avanzar rápidamente. Este enfoque meticuloso fue crucial para entender las interdependencias dentro de la compañía, no solo con el equipo operativo sino también con los departamentos técnicos internos,

asegurando que todos los aspectos del proyecto fueron considerados y las necesidades técnicas plenamente entendidas. La colaboración estrecha y dedicada entre los equipos de Pluxee, Sabio y Genesys permitió superar desafíos técnicos complejos, como el desarrollo de 25 endpoints de servicios web con extensas capas de consulta, demostrando la importancia de una planificación y diseño previo sólidos para evitar retrasos y asegurar un lanzamiento exitoso.

El éxito de la integración se atribuye también a la claridad en la visión del proyecto y la definición precisa de los entregables finales. Fue precisamente esta claridad, junto con el tiempo dedicado al estudio y diseño inicial, lo que permitió a Pluxee evitar errores comunes y realizar ajustes necesarios sin impactar negativamente el progreso general del proyecto. Dentro de las lecciones aprendidas destacó la importancia de una comunicación efectiva y una comprensión profunda de las necesidades del proyecto desde el principio, considerando que el tiempo invertido en la fase de descubrimiento y la elaboración de documentos funcionales fueron esenciales para el éxito a largo plazo de la integración tecnológica.

## RESULTADOS OBTENIDOS Y BENEFICIOS

La implementación de la solución en la nube por parte de Pluxee ha generado en la compañía una serie de beneficios tanto tangibles como intangibles:

- 1. Mejora en la experiencia del cliente:** Pluxee ha logrado una imagen de servicio moderno con un servicio disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana, mejorando la accesibilidad constante y, por tanto, la experiencia del usuario. La capacidad de responder de forma inmediata refuerza la percepción de un servicio siempre accesible y seguro.
- 2. Mayor eficiencia operativa y automatización de procesos:** La implementación de automatización de procesos ha permitido una absorción del 28% de las interacciones a través de gestiones automáticas. Este nivel de automatización no solo mejora la eficiencia al reducir la carga de trabajo manual, sino que también permite a los agentes centrarse en interacciones más complejas y de mayor valor.
- 3. Optimización de la experiencia del usuario a través de la integración omnicanal:** La integración de diferentes canales en una sola herramienta ha simplificado el proceso para el trabajo de los agentes, permitiéndoles atender chats, mensajes de WhatsApp y llamadas desde una única pantalla, mejorando tanto la experiencia de usuario, al proporcionar un servicio más, así como la productividad del equipo.
- 4. Continua mejora y adaptación:** El objetivo de Pluxee es ofrecer el mejor servicio y mejorarlo de forma continua. Adaptándose a las necesidades cambiantes de los clientes y a las nuevas formas en que estos se comunican, explorando las nuevas funcionalidades avanzadas que ofrece la nube para seguir mejorando servicios y procesos de la mano de Sabio.

## EL FUTURO DE LA INNOVACIÓN CONTINUA

Pluxee planea expandir la integración de la solución en la nube con la implementación de Speech Analytics, soluciones de planificación y gestión de la fuerza laboral, y una mayor automatización de procesos, incluyendo mejoras en la capa lingüística y la automatización de tipologías de llamadas. Además, tras el éxito experimentado a nivel grupal, la compañía considera extender estas soluciones a otros países como parte de una estrategia global de migración hacia servicios y plataformas similares.

La colaboración estratégica con Sabio y Genesys ha permitido a Pluxee mejorar su experiencia del cliente y eficiencia operativa mediante la implementación de soluciones avanzadas en la nube. Con una clara visión de futuro y un enfoque en la innovación continua, Pluxee está preparada para seguir liderando el mercado global de beneficios y engagement para empleados.

