



NEORIS
CPG & retail

Multinacional da
impulso a sus
servicios en
Norteamérica y
Europa **al mejorar
los tiempos de
respuesta en tres
idiomas**



Contexto

¿Cómo mejorar los tiempos de respuesta de atención al cliente en tres idiomas e impulsar el crecimiento de una compañía en Norteamérica y Europa?

Esas eran las preguntas que la empresa multinacional estadounidense con sede en Marysville, Ohio, se planteaba cuando llegó a NEORIS en busca de soluciones. **La compañía, que cuenta con unos 6.500 empleados, tiene ingresos que rondan los USD 4.900 millones.**

Desafío

Establecer un servicio de Nivel 1 con registro, atención y un mayor grado de resolución de solicitudes de servicio e incidentes para sus operaciones en los Estados Unidos, Canadá y Europa. **Habilitación de omnicanalidad vía teléfono, email, chat y web. 3 idiomas (inglés, francés y español). Potenciar su ServiceNow.**



Puntos críticos

- **Help Desk reactivo**, más concentrado en capturar y despachar. Bajos niveles de resolución.
- **KPIs por debajo de lo esperado**, con impacto en la percepción de IT y en el descontento del usuario.
- **Operadores carentes** de fluidez en el lenguaje.

Logros

- **95%** de resolución de primeros llamados (10% por encima del estándar)
- **4.5 sobre 5** en nivel de satisfacción (encuestas a usuarios)
- **Todos los KPIs con un 2% por encima** de lo esperado y de los objetivos de SLA

Resultados empresariales



Ahorro de TCO mediante la modernización y ampliación de su ServiceNow



Mejora en la percepción de la empresa y el área de IT



Mayores ventas al mejorarse la agilidad del Service Desk

Comentarios

“Un servicio excelente y rápido”

“Sumamente útil”

“Muy amable y profesional”

“Muy profesional y paciente”

