

# Optimiza el servicio de atención al cliente con flujos de trabajo digitales

Ofrece mejores experiencias al cliente, incluso cuando ocurre lo inesperado

# Contenido

¿Qué es un flujo de trabajo digital de servicio de atención al cliente? .....	03
Digitalización de los flujos de trabajo .....	04
Ventajas de los flujos de trabajo digitales para el servicio de atención al cliente .....	05
Cómo mejoran los flujos de trabajo digitales la experiencia del cliente .....	06
Conecta a los principales participantes de los flujos de trabajo .....	07
¿Qué ventajas ofrecen los flujos de trabajo digitales al servicio de atención al cliente? .....	08
Consejos para conseguir los objetivos marcados con un flujo de trabajo digital .....	09
Por dónde empezar a digitalizar los flujos de trabajo de servicio de atención al cliente .....	10
Ofrece servicios más fluidos a tus clientes .....	11

# Introducción

Ofrecer una buena experiencia al cliente no es fácil en momentos complicados como los que vivimos. Incluso mantener un estándar de trabajo puede ser difícil para los equipos de servicio de atención al cliente. Pero existe una forma de conseguir que estos servicios de atención al cliente sigan funcionando de forma eficiente, incluso cuando ocurre lo inesperado.

Detrás de cada buena experiencia de servicio al cliente hay un flujo de trabajo digital adecuado. Esta es una de nuestras máximas en ServiceNow. Pero, ¿qué quiere decir exactamente?

Puede significar ampliar tus capacidades a través del autoservicio automatizado a fin de satisfacer mejor las necesidades de los clientes ante una crisis, ahora que las organizaciones disponen de un número menor de empleados de servicio.

También puede significar la organización de operaciones más resilientes para el servicio de atención al cliente y el resto de la organización, lo que le permite escalar las operaciones cuando se produzcan volúmenes no planificados, independientemente de cuál sea la causa.

En esta guía, analizamos los flujos de trabajo en un contexto de servicio de atención al cliente, exponemos las ventajas que ofrece su digitalización y te enseñamos a crear potentes flujos de trabajo digitales para atender a tus clientes.





## ¿Qué es un flujo de trabajo digital de servicio de atención al cliente?

Los acontecimientos recientes han hecho que las organizaciones tengan nuevas preocupaciones a corto plazo y hayan cambiado su estrategia a largo plazo. Como ya sabes, proporcionar una buena experiencia al cliente sigue siendo un importante factor diferenciador para las marcas. Sin embargo, ahora mismo, ¿cómo pueden mantener los estándares de servicio de atención al cliente y organizar operaciones resilientes cuando se enfrentan a circunstancias imprevistas?

Cada empresa sabe que, para tener éxito, debe ofrecer un excelente servicio de atención al cliente. Es posible que cuentes con un equipo de servicio dedicado que trabaja arduamente en la primera línea para satisfacer las necesidades de cada cliente. Puede que cuentes también con la ayuda de una solución de CRM para realizar un seguimiento de los clientes. Pero, ¿cómo se integra todo de manera eficiente con los sistemas empresariales? ¿Y cómo se crean procesos de servicio de atención al cliente que se puedan medir y mejorar, y que permitan ofrecer un servicio sobresaliente al cliente y obtener una ventaja en el mercado?

Para empezar, hay que tratar cada actividad de servicio al cliente como un **"flujo de trabajo"**. Tu organización ya dispone de flujos de trabajo para el servicio de atención al cliente, pero muchos de estos flujos tradicionales son inconexos, ad hoc y, en gran medida, manuales.

Los procesos manuales pueden ser ineficientes porque se tarda mucho tiempo en realizar los pasos y se cometen errores fácilmente. Esto provoca que incluso el personal de asistencia más capacitado (así como los clientes) tengan que esperar a que se tomen decisiones, se realicen acciones y nuevos pasos, lo que provoca embotellamientos en el servicio de atención al cliente.





## Digitalización de los flujos de trabajo

Para que tus flujos de trabajo se realicen de manera más inteligente, debes **digitalizarlos**. Los **flujos de trabajo digitales** del servicio de atención al cliente te permiten:

- **Automatizar de manera integral** procesos anteriormente manuales o desconectados y alcanzar tus objetivos empresariales.
- **Solucionar problemas de forma proactiva**, al activar la creación automática de casos y la notificación al cliente de cualquier problema, para conseguir resoluciones más rápidas y recibir menos llamadas.
- **Dotar a los clientes de los recursos necesarios para que resuelvan los problemas por sí mismos**, así como reducir el volumen de casos gracias a catálogos de autoservicios, comunidades, bases de conocimiento y portales.
- **Cambiar y adaptarse cuando ocurre lo inesperado** a fin de mantener los estándares de experiencia del cliente y servicio, realizar sin problemas la transición y reducir los efectos para los clientes, el personal y la empresa.



# Ventajas de los flujos de trabajo digitales para el servicio de atención al cliente

Al digitalizar los flujos de trabajo del servicio de atención al cliente, estos pasan a ser más rápidos, más medibles y menos propensos a errores. También puedes automatizar tareas repetitivas para conseguir una mayor eficiencia.

Puedes eliminar las fricciones y los embotellamientos en el servicio de atención al cliente, así como optimizar el flujo de información entre personas y sistemas, lo que te permite convertir los datos de servicio en información práctica. Estas son solo algunas de las ventajas que los flujos de trabajo digitales pueden suponer para el servicio de atención al cliente.

- **Amplían la capacidad** de interacción con el cliente con soluciones de autoservicio automatizadas para las solicitudes más comunes.
- **Ayudan a los clientes a completar solicitudes** y obtener respuestas mediante bots de chat con inteligencia artificial.
- **Dotan de los recursos necesarios a los agentes de servicio** para que puedan ayudar a los clientes y resolver sus problemas automáticamente desde un espacio de trabajo de agente de inteligencia.
- **Organizan operaciones de servicio resilientes** ante circunstancias imprevistas.
- **Acaban con los silos**, automatizan los procesos entre equipos y resuelven los problemas de forma permanente.
- **Evitan la inactividad** al supervisar de manera proactiva el estado de los productos y servicios de los clientes para identificar posibles problemas.
- **Reducen el volumen de trabajo** mediante el análisis del rendimiento presente y pasado de todos los equipos a fin de identificar oportunidades de automatización y optimización.



# Cómo mejoran los flujos de trabajo digitales la experiencia del cliente

Cuanto mejor sean los flujos de trabajo de servicio de atención al cliente, mejor será la experiencia que este reciba. Los flujos de trabajo son una parte fundamental de las soluciones modernas de servicio de atención al cliente y te ayudan a prestar servicios que suponen una experiencia positiva para el cliente.

Estos flujos digitales pueden mejorar la experiencia del cliente conectando e integrando diferentes equipos, sistemas y acciones, por ejemplo:

- Redirección de casos
- Interacciones con el cliente mediante teléfono, correo electrónico, bot de chat y redes sociales
- Derivaciones
- Notificaciones y seguimientos
- Análisis de la causa raíz
- Informes
- Aprobaciones y mucho más



## Conecta a los principales participantes de los flujos de trabajo

Al digitalizar los flujos de trabajo, puedes conectarte con mayor facilidad y satisfacer las necesidades de los tres elementos clave de la ecuación del servicio de atención al cliente:

**El cliente:** que espera una experiencia excelente en todo momento (y una resolución rápida cuando las cosas salgan mal).

**El empleado:** el miembro del equipo que se encuentra en primera línea y necesita las herramientas adecuadas para ofrecer una buena experiencia (y disfrutar al hacerlo), o el miembro de un equipo de apoyo a la primera línea.

**La empresa:** cuyos desafíos empresariales y objetivos estratégicos generales son más fácilmente alcanzables gracias a las iniciativas que mejoran la experiencia del cliente, sin olvidar que todos los departamentos de la empresa pueden influir en la experiencia del cliente.





## ¿Qué ventajas ofrecen los flujos de trabajo digitales al servicio de atención al cliente?

Los flujos de trabajo digitales ayudan a crear una cultura de mejora continua en el servicio de atención al cliente. No solo aumentan la simplicidad, la eficiencia y la efectividad del proceso, sino que también brindan a todos los miembros de la organización de servicio la posibilidad de reinventar la forma de realizar el trabajo.

Visto esto, ¿cómo se materializan los flujos de trabajo digitales en la vida real? ¿Qué tipo de resultados ofrecen? A continuación se muestra un ejemplo.

### Vodafone consigue optimizar sus flujos de trabajo digitales

Vodafone Group es una empresa multinacional de telecomunicaciones que presta servicios a más de 300 millones de clientes en 70 países a través de sus empresas y redes de socios.

Como parte de su programa de transformación digital, ha implementado una nueva solución de servicio al cliente, un

sistema simple, intuitivo y optimizado que ofrece a los agentes una información más clara del recorrido del cliente.

- **45 %** de aumento en la productividad
- **25** puntos de aumento en la satisfacción del cliente
- Vista de **360** grados del cliente

“

Los agentes pueden acceder a la información y a los informes a la vez. Nos ha hecho la vida mucho más fácil”.

– **Adele Spiey**, coordinadora de conocimiento digital de Vodafone



A woman with long red hair and black-rimmed glasses is sitting at a desk, looking down at a laptop. She is wearing a dark green blazer over a white top. The background shows a modern office environment with a desk lamp and some plants.

## Consejos para conseguir los objetivos marcados con un flujo de trabajo digital

Estos consejos pueden ayudarte a identificar las áreas en las que debes centrarte para comenzar a digitalizar tus flujos de trabajo de servicio de atención al cliente.

- Enumera las principales mejoras que deseas realizar en tus operaciones de servicio de atención al cliente.
- Piensa en las ventajas que deseas ofrecer a tus clientes y empleados.
- Analiza de qué manera un mejor servicio podría ayudar a conseguir tus objetivos empresariales estratégicos.
- Consigue que los líderes empresariales y las partes interesadas se impliquen en las mejoras del servicio.
- Realiza una encuesta sobre los procesos existentes y sus fortalezas y debilidades.
- Utiliza KPI para medir e informar sobre el éxito en la digitalización de los flujos de trabajo.



# Por dónde empezar a digitalizar los flujos de trabajo de servicio de atención al cliente

¿Listo para comenzar? Recuerda que digitalizar los flujos de trabajo no debe plantearse como un proyecto puntual. Se trata de crear una cultura de mejora continua en la que se iteran de forma constante los flujos de trabajo ya creados. No existen flujos de trabajo aislados: cuantos más crees, más interconexiones posibles descubrirás. Por eso, es fundamental que adoptes un enfoque estratégico desde el primer momento.

Al definir un flujo de trabajo digital de servicio al cliente por primera vez, los pasos suelen asemejarse a los siguientes:

**Paso 1 – Evalúa** tus procesos existentes

**Paso 2 – Identifica** las oportunidades de mejora de los procesos

**Paso 3 – Diseña** mejoras para los procesos

**Paso 4 – Planifica** oportunidades futuras de mejora para los procesos

**Paso 5 – Continúa** identificando oportunidades de mejora para los procesos

**Paso 6 – Crea** una cultura de mejora de los procesos

Cada uno de estos pasos se puede analizar con más detalle. Por ejemplo, la evaluación inicial del proceso podría incluir los siguientes puntos de acción:

- Asegurarse de que los procesos fundamentales tienen un propietario indudable.
- Definir las responsabilidades y autoridades de propiedad de los procesos.
- Comunicar las responsabilidades del propietario del proceso a los líderes sénior y conseguir apoyo para los objetivos de mejora de procesos.
- Determinar cómo se encadenan los diferentes procesos para conseguir el resultado empresarial deseado.
- Trabajar con los propietarios de los procesos para construir mapas de procesos en cualquier momento.
- Realizar un ejercicio de revisión con los responsables y los equipos encargados de cada proceso para determinar dónde gana o pierde valor en el momento actual.





## Ofrece servicios más fluidos a tus clientes

Los flujos de trabajo de servicio de atención al cliente están presentes donde lo estén los clientes, pero también desempeñan un papel importante en todos los departamentos de tu empresa. Al digitalizar estos flujos de trabajo, puedes simplificar y optimizar los procesos, lo que permite la interacción de clientes, empleados de primera línea y otros equipos empresariales en todos los sistemas y canales.

Empieza hoy mismo a crear operaciones más resilientes gracias a los flujos de trabajo digitales de ServiceNow y prepárate para agilizar el servicio de atención al cliente cuando ocurra lo inesperado. Visítanos para obtener más información y ponerte en contacto con nosotros: **[www.servicenow.es](http://www.servicenow.es)**

### MÁS INFORMACIÓN

#### Acerca de ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW) es la empresa de software de nube empresarial con el crecimiento más rápido del mundo con más de mil millones de dólares. Fundada en 2004 con el objetivo de facilitar el trabajo a las personas, gracias a ServiceNow, los trabajadores pueden disfrutar del mundo laboral. Nuestra plataforma y soluciones con soporte en la nube incluyen flujos de trabajo digitales que permiten crear experiencias increíbles y multiplicar la productividad de aproximadamente 5400 clientes empresariales de todo el mundo, incluido casi el 75 % de las empresas Fortune 500. Para obtener más información, visita **[www.servicenow.es](http://www.servicenow.es)**.

© 2020 ServiceNow, Inc. Todos los derechos reservados. ServiceNow, el logotipo de ServiceNow, Now, Now Platform y otras marcas de ServiceNow son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de ServiceNow, Inc. en los Estados Unidos u otros países. Es posible que otros nombres de productos, nombres de empresas y logos sean marcas registradas de las respectivas empresas con las que estén asociados.