



Homesield Direct

Implementación de la Plataforma
Connex One

“ Si estás buscando una solución que mejore tu contact center, no busques más. Incluso sin contar con lo increíble que es la solución en sí misma, el equipo de Connex One es experto en su sector y tiene un amplísimo conocimiento que mejorará tu empresa con sólo trabajar con ellos. Es una solución fantástica, ojalá la hubiéramos encontrado antes. ”

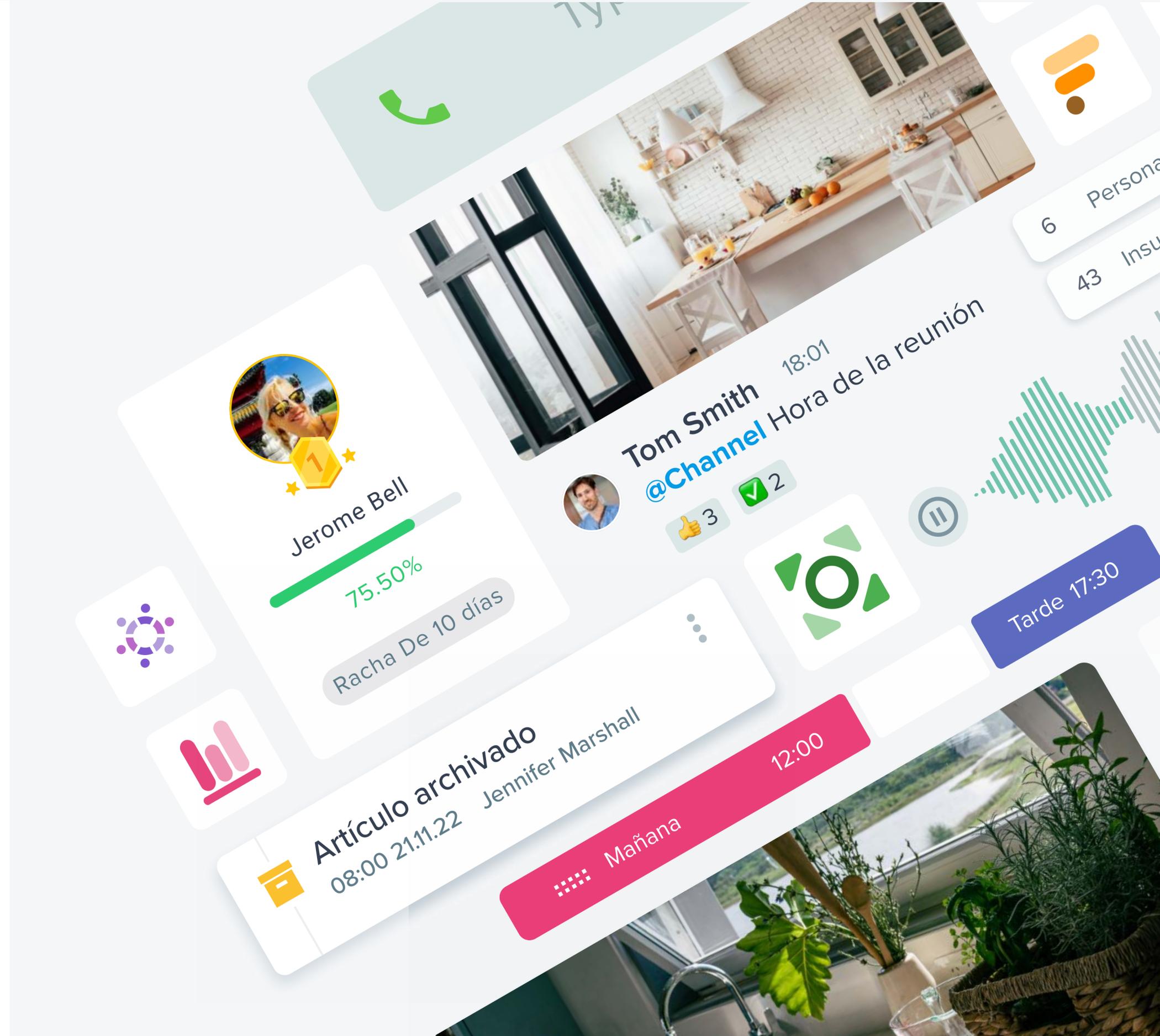
Liam West

Supervisor de TI y Sistemas

Resumen

Homeshield Direct

Homeshield Direct es una empresa líder en seguros de electrodomésticos y utensilios de cocina. Fundada en 2016, la empresa ha experimentado un rápido crecimiento y ahora cuenta con más de 100 empleados en 4 centros. Homeshield Direct ofrece a sus clientes total tranquilidad en un espacio de mercado caótico y competitivo, mediante el despliegue de ingenieros expertos en cualquier lugar del Reino Unido donde se les necesite para reparar o sustituir una amplia gama de electrodomésticos. Como empresa familiar, abordan todo lo que hacen con gran cuidado y atención al detalle; más que proporcionar seguros, Homeshield Direct se está forjando una reputación por ofrecer un gran servicio al cliente.



El Reto

Al darse cuenta de que su solución habitual se había quedado obsoleta, Homeshield Direct sabía que era imprescindible actualizarla a una solución de contact center en la nube moderna y ágil para seguir el ritmo de su negocio en rápida expansión.

Objetivos

Pronto quedó claro que, para hacer frente al reto y a sus elevados estándares de servicio al cliente, Homeshield Direct necesitaba una plataforma que permitiera elaborar informes en tiempo real y en profundidad, así como analizar múltiples métricas al mismo tiempo. La flexibilidad y la capacidad de tener un control total sobre el sistema era un requisito clave. En particular, la capacidad de realizar múltiples campañas, adaptadas a equipos específicos, es un componente esencial para el modelo de negocio de Homeshield Direct. El sistema también debía ser adoptado rápidamente por los agentes con tiempos mínimos de formación, por lo que una interfaz limpia y sencilla era fundamental para facilitar la navegación y el uso por parte de los agentes. Desde el punto de vista operativo, también era imperativo que los precios fueran competitivos y que el sistema fuera adaptable para que la solución pudiera crecer y ajustarse a medida que cambiaran las necesidades de Homeshield Direct, además de contar con un equipo de asistencia en el que Homeshield Direct pudiera confiar en caso de que algo fuera mal.

La Solución

Homeshield Direct eligió a Connex One como proveedor por su capacidad para cumplir todos sus criterios clave, así como por sus ventajas y funcionalidades adicionales, como la gamificación, los paneles de control y la organización de contactos. La plataforma segura Connex One basada en la nube demostró rápidamente su valor al proporcionar una integración perfecta para múltiples áreas de la empresa y satisfacer las necesidades de todas las partes interesadas, desde los directores hasta los operadores.

“ Desde la interfaz hasta el conjunto de informes, pasando por los ajustes personalizables y la reducción de los tiempos de espera... Solo pudimos apreciar mejoras una vez cambiamos a Connex One. ”

Liam West

Supervisor de TI y Sistemas



Los Resultados

- **Aumento de las ventas** - la principal necesidad de la empresa era mejorar notablemente las ventas y la conectividad.
- **Ahorro de tiempo** - gracias a la funcionalidad inteligente de marcado y ticketing, Homeshield Direct pudo reducir la administración de sus agentes y aumentar la eficacia del tiempo de implementación.
- **Reducción de costes** - El uso eficiente de los datos de los valiosos informes permitió reducir los costes de adquisición hasta en un 50%.
- **Aumento de la productividad** - con un sistema eficaz, totalmente integrado con el software existente y con informes en tiempo real, Homeshield Direct experimentó un aumento del 25% en el rendimiento de sus agentes.
- **Rápida rentabilización** - gracias a la sencillez de la interfaz y a la amplia funcionalidad, todos sus asesores se familiarizaron rápidamente con el sistema y necesitaron muy poca formación.
- **Seguridad** - gracias a su acreditación ISO y al cumplimiento de las normas sobre datos e infraestructura de datos, Connex One pudo satisfacer las estrictas necesidades de seguridad de Homeshield Direct.



Los Resultados

- **Rentabilidad** - gracias a un precio sencillo, una prueba gratuita y unos costes de mantenimiento reducidos, la relación comercial se estableció rápidamente.
- **Totalmente escalable** - Para satisfacer las necesidades del crecimiento empresarial.

The interface is divided into several functional areas:

- Call Control Panel:** Located at the top left, it features a green 'En una Llamada' status bar and icons for video call, group call, mute, pause, and end call. Below this are input fields for 'Nombre*' (Jennifer), 'Apellido*' (Marshall), 'Puesto*' (Customer Support), and 'Empresa*' (Happy Homes).
- Statistics Dashboard:** On the top right, it displays 'Estadísticas' with 'Sentimiento Positivo' at 62.3 (General Score) and a trend indicator of +1.2.
- Winners Table:** A 'Tabla de Ganadores' section in the bottom center lists top performers: Savannah Nguyen (545,500) and Kristin Watson (541,020).
- Contact List:** On the right side, a vertical list of contacts includes Esther Howard (Nuevo), Jenny Bywater (Pendiente), and Dan Baines (En Espera).

La Plataforma Connex One

14 millones de interacciones al día

La plataforma de Relación con el Cliente Connex One gestiona más de 14 millones de interacciones al día en todo el mundo.

Aumento de ventas

Nuestros clientes han experimentado un aumento del 25% en sus ventas en las primeras 4 semanas de uso de la plataforma.

Rendimiento del equipo

Nuestros clientes han observado un aumento del 33% en el rendimiento del equipo de ventas con la implantación de la gamificación a través de nuestra plataforma.

Índice de satisfacción

Nos enorgullecemos de ofrecer altos niveles de servicio al cliente; por eso tenemos una tasa de satisfacción de nuestros clientes del 91%.





Para saber más sobre cómo Connex One está ayudando a las empresas a renovar la experiencia del cliente.

visita: www.connexone.es

Ponte en contacto con nuestro equipo en: [@connexone.es](https://twitter.com/connexone) o solicita una demostración gratuita de nuestra plataforma [aquí](#).

+34 960 13 60 76 | Rambla Catalunya 33, 3rd Floor, 08007 Barcelona

hello@connexone.es | www.connexone.es