

INGREDION OPEN

Programa de Innovación Abierta de Ingredion versión Colombia

Desafío 5: AGILIDAD EN LA ATENCIÓN A SOLICITUDES DE CLIENTES

1. ¿CUÁL ES EL DESAFÍO? (Pregunta del desafío)

- ¿Cómo agilizar y automatizar el proceso de gestión de solicitudes de clientes para mejorar el resultado del NPS (*Net Promoter Score*)?

2. PROBLEMÁTICA

En Ingredion buscamos mejorar los tiempos de respuesta a las quejas y reclamos identificadas en la encuesta NPS (*Net Promoter Score*), direccionar la solicitud de manera rápida al área responsable, brindar una buena experiencia de comunicación e implementar planes de acción que logren satisfacer las necesidades de nuestros clientes desde los distintos canales por los que se comunican.

Al momento, las solicitudes llegan directamente al área de *customer service* y no a las otras áreas de la compañía donde se pudo ocasionar el motivo de la insatisfacción (disponibilidad de producto, retraso en la entrega, liberación de pedidos entre otros.). Al día llegan en promedio 100 solicitudes o requerimientos, que el personal de servicio al cliente gestiona en 3 horas aproximadamente, por distintos canales (teléfono, *whatsapp*, correo, *service cloud*, encuestas), esto ocasiona cuellos de botella, desenfocando a los equipos de su razón misional y aumentando el costo de seguimiento.

Las solicitudes se convierten en quejas formales cuando no se resuelven las peticiones, esto ocurre con un 10% de las solicitudes del día. Actualmente, dar el *feedback* correspondiente al cliente por una queja puede tardar hasta un mes, porque no contamos con información inmediata sobre el problema a resolver, ni el acceso multicanal para dar una respuesta más ágil.

Por lo que, buscamos que la solución se integre a nuestro CRM actual (*Sales Force*) y que brinde una experiencia diferencial y automatizada de atención al cliente frente a las solicitudes y quejas de forma inmediata, multicanal y que

sea capaz de hacer procesamiento por volumen y así mejorar nuestra calificación del NPS.

3. A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO EL DESAFÍO:

- Solvers (startups, empresas, o emprendimientos) que cuenten con soluciones de omnicanalidad y automatización parametrizables, tracking de PQRs, soluciones automatizables adaptables a un CRM.
- Solvers (startups, empresas, o emprendimientos) con experiencia en Marketing + transformación digital y gestión de clientes.
- Solvers (startups, empresas, o emprendimientos) con experiencia en diseño de procesos y *customer experience*.
- Solvers (empresa, emprendimiento o startups) con experiencia en análisis y clasificación de datos en lenguaje natural.

4. INCENTIVOS PARA PARTICIPAR

- En caso de encontrar una solución funcional (MVP), el acuerdo con el solucionador podría ser una proveeduría de servicio constante, o una contratación puntual para solucionar un problema
- De 3000 a 5000usd para el desarrollo del piloto
- Acompañamiento para el alistamiento y desarrollo del piloto
- Visibilidad de la solución en otras redes de contactos interna de la empresa

5. ¿CÓMO PODRÍA SER UNA POSIBLE SOLUCIÓN?

Lo que buscamos podría ser soluciones de flujo de trabajo e interfaz con el cliente, que puedan parametrizarse, y permitan monitorear en tiempo real el estado de la solicitud, manteniendo informado al cliente a través de herramientas de comunicación automáticas (*bots*) sobre las acciones del área responsable del requerimiento.

Se espera que las solicitudes relacionadas con otras áreas puedan ser canalizadas por los responsables de una manera automática que nos asegure que estas solicitudes sean recibidas y atendidas en tiempos cortos, y poder así mejorar el nivel de servicio a través de la **velocidad de respuesta**.

Soluciones que integren:

- Proceso de punta a punta, permitiendo identificar a los clientes independiente del canal que usen, automatizando el direccionamiento de las solicitudes a el área o persona encargada y generando las debidas alertas para asegurar la oportunidad en la respuesta; con herramientas que permitan analizar las solicitudes recibidas y respondidas a partir de diferentes variables.
- Atención al usuario hechas a la medida que respondan a la omnicanalidad requerida para dar respuesta a las dificultades de la solicitud
- El uso de: automatización / machine learning / inteligencia artificial, analítica de datos, gestión de clientes / Internet de las cosas

6. ESPECIFICACIONES DE LA SOLUCIÓN

Requerimientos de la solución (lo que debe tener la solución)	Deseables de la solución (lo que podría tener la solución)
Respuesta inmediata al cliente y sistema de seguimiento: Asistente Virtual / <i>Chatbot</i> / automatización de respuestas. Comunicación en línea con el cliente y el área encargada.	Estadística que refleje el comportamiento de las quejas
Medición de indicadores (para medir si ha mejorado) Indicador de tiempo de respuesta	Mejor Experiencia de cliente: Impresionar e impactar a través de la integración de los canales disponibles.

<p>Reconocimiento y clasificación automática de la solicitud y asignación al área responsable.</p>	<p>Analítica, elaboración de informes e indicadores para mejorar la experiencia del cliente e innovar en nuevos servicios.</p>
<p>Trazabilidad. Visión completa del cliente en tiempo real para las personas involucradas en la prestación del servicio, incluso si son proveedores o aliados.</p>	<p>Descarga de documentos, que el cliente puede acceder a la base de documentos técnicos y regulatorios de su pedido</p>
<p>Integración al sistema <i>Sales Force</i> que ya cuenta la cuenta compañía*</p>	

*No es de Interés un nuevo software de CRM.

7. ESTADO DE DESARROLLO DE LAS SOLUCIONES (TRL)

Se esperan soluciones comerciales o que ya tengan un prototipo validado en entornos de *customer service*. (TRL 6 en adelante)