

White Label

| Programas de Transformación

Todo bajo control



Cliente

Empresa | Control y regulación de la publicidad

servicenow

ServiceNow App Engine y
ServiceNow Customer
Service Management

Programa de Transformación



Digitalize Business
Operations

Muchas son las empresas que hoy en día tienen múltiples canales de comunicación con clientes y público en general. Sin embargo, no todas tienen una misma plataforma en un entorno *cloud* en la que se puedan registrar tanto denuncias como reclamaciones o consultas. Esta situación crea múltiples **problemas de gestión de IT** tales como la que encontró esta organización:

- Altos costes de mantenimiento
- Duplicidad de sistemas y falta de estandarización
- Incapacidad para medir los procesos
- Dificultad para mantener el nivel de negocio
- Ausencia de herramientas de búsqueda y consulta

Pero no solo existen problemas tangibles sino otros como que ciertos responsables de IT puedan sentirse preocupados por la falta de comunicación de trabajadores que están involucrados en el mismo proyecto ya que no comparten un sistema común de gestión que recoge una media de 40.000 quejas anuales.



Reto

Conseguir digitalizar en una sola plataforma los procesos de registro de consultas, denuncias y reclamaciones que pueden ser emitidas por particulares y por empresas del sector de la comunicación



Beneficios

Mantenimiento del nivel de negocio de forma más ágil

Creación de una experiencia end-to-end: desde la petición del cliente hasta la entrega final del servicio

Reducción de los riesgos y el coste asociado a las operaciones internas de mantenimiento

Mejora de técnicas clave como la asignación de procesos o la creación de modelos para procesos específicos

Incremento de la escalabilidad de la plataforma

Despliegue de nuevos servicios sin grandes ciclos de desarrollo



Buscando un guía

SilverStorm es capaz de unificar en una única solución tecnológica lo que una empresa como la tuya necesita. Digitalizar las operaciones de negocio requiere de un plan cerrado y sin fisuras que te ayude a mejorar la relación con tus clientes, los tiempos de respuesta y el trabajo de tus empleados. Te enseñamos cómo:

- 01 Análisis del estado actual
- 02 Migración de los datos a una única plataforma de gestión
- 03 Consolidación de un único punto de entrada de información
- 04 Digitalización de procesos manuales
- 05 Consecución del estado deseado

Digitalizar las operaciones de negocio requiere de un plan cerrado y sin fisuras que te ayude a mejorar la relación con tus clientes, los tiempos de respuesta y el trabajo de tus empleados.

En definitiva, un plan que te saque del pasado y te ayude a ser más eficaz y óptimo de hoy en adelante.

¿Te sientes identificado con alguno de estos datos?

Si la respuesta es sí, es posible que tu negocio necesite un programa de digitalización de los procesos esenciales de negocio. Ya sean quejas y reclamaciones o únicamente tickets de gestión de IT es tiempo de actuar para convertirte en la empresa que mejor trate a sus clientes o reduzca el *time-to-market* de sus productos. Tienes que ser consciente de que no actuar o invertir mucho tiempo en el análisis te encamine a una parálisis donde tus competidores tomen la delantera.

Transformando el presente

Si retomamos el caso de la empresa que presentábamos en las primeras líneas, ese negocio tomó la decisión de transformarse para evolucionar y centrarse en lo importante: **dar una solución rápida y de calidad a los problemas de sus clientes y usuarios**. Todo ello sin olvidarse de la necesidad de que los empleados trabajen lo más cómodos posibles, abandonando la desconexión entre departamentos y apostando por la comunicación y la automatización de procesos que ayuden a ahorrar tiempo y dinero.

