

Redefiniendo el Modelo de Customer Care en la industria logística

Caso Kahuna & byrd



Optimización del Customer Care

Tiempos de respuesta reducidos a la mitad en dos meses



*Reporte de proyección Freshdesk, Freshworks

¿Quién es byrd?

Byrd proporciona soluciones de **logística y fulfillment** para empresas de **ecommerce**. Con una red de centros en toda Europa, byrd gestiona la cadena de valor de sus clientes en términos de gestión de inventario y pedidos; garantizando una **distribución y entrega de pedidos de manera rápida y eficiente**.

En el 2023 iniciamos un proyecto 360° enfocado en el **análisis y asistencia** en el rediseño del **Modelo del Customer Care** y el uso estratégico del **Help Desk de Freshworks** en la gestión del ticketing

6

países de
operación

120

empleados

65

licencias de
Freshdesk

2

meses de
implementación



Objetivos del cliente

01

Reducción del 60% en el **tiempo de respuesta** al cliente

02

Optimización y automatización de la **gestión del ticketing**

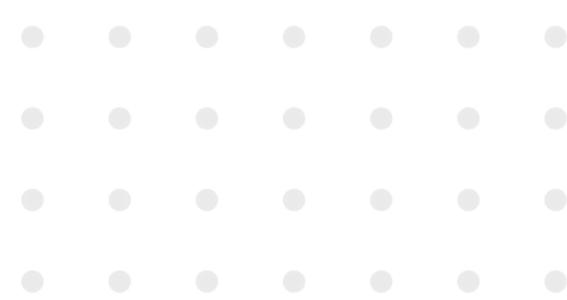
03

Mayor **claridad y visibilidad** en las métricas de Customer Service

04

Ahorro en **costes operativos y recursos asignados** a la resolución de tickets





Objetivo del proyecto

Implementar un **proceso de asistencia y rediseño** del Modelo de Customer Care, a través de la **optimización y automatización** de los sistemas de ticketing

Situación pre-proyecto



Problema 1

Gestión manual de las solicitudes de los clientes



Problema 2

Inexistencia de procesos automatizados en la gestión de los tickets



Problema 3

Falta de priorización en la asignación de tickets



Problema 4

Falta de visibilidad en tiempo real de las solicitudes de los clientes



Problema 5

Falta de métricas y KPI's claros en la gestión del Customer Care

Post-implementación

Resultados obtenidos



Gracias a nuestros servicios de **asistencia** y **consultoría**, logramos acompañar a **byrd** en la **redefinición y automatización de su reparto de Customer Care**, logrando en 2 meses los siguientes resultados:



Reducción de un **60%** en los tiempos de **respuesta**



Optimización del equipo, pasando de **13 a 8 agentes** dedicados a la gestión del ticketing



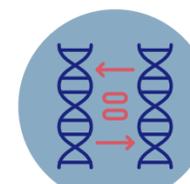
Disminución de un **20%** en **costes operativos** asociados al Customer Care



Impacto en la performance general de la compañía



99% de tickets priorizados y categorizados



Modelo replicable a otras áreas: account management, procurement & pricing



Disminución significativa en el número de **tickets entrantes**



Testimonio

En palabras del cliente

“Trabajar con el equipo de Kahuna ha sido un gran acierto para nuestro equipo de Customer Care, han sido un partner muy importante que nos ha ayudado a materializar y remodelar el proceso automatizado que teníamos en mente. El mayor valor de Kahuna estuvo en el acompañamiento y la personalización de la herramienta de Freshdesk de acuerdo con nuestras necesidades en tiempos muy rápidos.”



Eric Daniel Fernández
Customer Care Manager, byrd



¿Quieres descubrir cómo podemos ayudar a tu empresa?

¡Contáctanos!



Luigi Di Lello
Sales Account Spain



 <https://www.kahunacrm.com/es>

 luigi.dilello@crmpartners.it

 [\(+34\) 910 38 22 51](tel:+34910382251)

 Paseo Castellana, 55 -28046, Madrid