

En 6 meses, el equipo de prospección de MeilleursAgents aumenta en un 50 % el cierre de operaciones gracias a la total integración de la solución de telefonía de Diabolocom en Salesforce.

CIFRAS

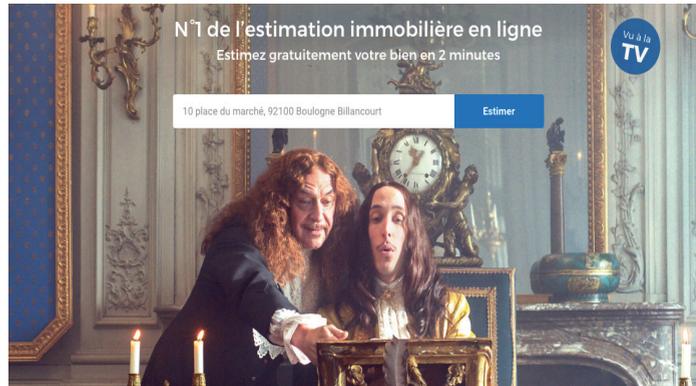
- **1,5 millones** de visitantes al mes
- **5000** agencias asociadas
- **80** colaboradores dedicados a los usuarios del sitio y a las agencias inmobiliarias

CANAL



¿POR QUÉ DIABOLOCOM?

- Integración total con Salesforce
- Solución estable y ergonómica
- Tarificación y facturación según uso, para un control de costes óptimo



Un cambio de modelo económico

En 2015, aprovechando su público, sus conocimientos del mercado inmobiliario y su experiencia en el mundo digital, MeilleursAgents da un paso más y desarrolla su modelo económico y su oferta B2B. Desde su creación en 2008, MeilleursAgents acompaña por teléfono a vendedores particulares y luego los pone en contacto con una serie de agencias y se amortiza mediante una parte de su comisión.

Ahora, MeilleursAgents ofrece paquetes de suscripción que permiten a cualquier agencia tener su propio escaparate digital en el sitio, y pone sus conocimientos a disposición de los futuros vendedores al mostrar el historial de las transacciones realizadas, los anuncios, las opiniones de los clientes, etc.

Preparación de una nueva fase de crecimiento

Para acompañar esta transformación, MeilleursAgents reestructura y sobre todo refuerza de forma significativa sus equipos encargados de las relaciones con las agencias inmobiliarias. Para acelerar el desarrollo comercial, un primer equipo, que hoy cuenta con 12 personas, contacta con las agencias por teléfono para presentarles las mejores ofertas de MeilleursAgents.

Un segundo equipo, compuesto por 8 personas, contacta regularmente a las agencias suscriptoras para asegurarse de que estén satisfechas con su paquete y para indicarles nuevos productos que podrían ser de su interés.

«Con esta organización, la parte B2B de nuestra actividad supone un 80 % de las llamadas realizadas. Para la comodidad y la eficiencia de los colaboradores, hemos elegido la solución Voix de Diabolocom, que satisface nuestro requisito principal: la integración sencilla con el equipo de gestión de las relaciones con los clientes de Salesforce, la principal herramienta de trabajo de los equipos encargados de las relaciones con las agencias», explica Jordan Sanial, director de Sistemas de información y cofundador de MeilleursAgents.

«Diabolocom no solo tenía un conector genérico para interconectar su solución de telefonía con Salesforce, sino que, además, nos permitía impulsar la integración para satisfacer nuestras necesidades a la perfección».

80 %
de llamadas salientes

+ 50 % de operaciones
cerradas en 6 meses

80 responsables de la
relación con el cliente

Ventajas concretas de la integración salesforce-diabolocom

Diabolocom proporciona a MeilleursAgents una solución integrada que abarca los servicios de operador de telecomunicaciones y el software de gestión inteligente de las llamadas. Ha sido objeto de un trabajo de integración exhaustivo con Salesforce o, más exactamente, en Salesforce, ya que los usuarios acceden a todas las funciones de gestión y seguimiento de las llamadas directamente desde el software de CRM.

Esta integración de telefonía y CRM facilita la vida a los asesores y los comerciales, ya que no tienen que cambiar de interfaz constantemente. Además de ahorrar tiempo gracias a la automatización de determinadas tareas laboriosas, como la recuperación de los comentarios en el CRM o la creación manual de llamadas, permite aumentar la productividad comercial y realizar un seguimiento de los clientes a la vez más proactivo y cualitativo.

El resultado:

«Durante los seis meses que siguieron a la integración de Diabolocom en Salesforce, las operaciones cerradas por agente aumentaron un 50 % en el equipo comercial, declara el director de Sistemas de información. Este resultado no se debe únicamente a las herramientas, pero no hay duda de que estas ayudan a lograrlo».

Funciones utilizadas y valoradas en el día a día

De las ventajas que presenta la solución Diabolocom, Jordan Sanial destaca en especial los dos puntos siguientes:

>> Todos los intercambios y las llamadas se escalan automáticamente a las fichas de clientes de Salesforce, con un comentario adjunto, lo cual permite conservar y rastrear el historial completo de las relaciones con cada cliente.

>> Con un enfoque basado en la formación continua y el control de calidad, la posibilidad de volver a escuchar las llamadas permite a los comerciales y asesores progresar y a los responsables darles un mejor seguimiento en su carrera contra la competencia.

A estas ventajas se añade la optimización de los flujos de llamadas entrantes que permite la solución Diabolocom gracias a sus funciones de identificación de llamadas y de redireccionamiento hacia el administrador de la cuenta.

«Aunque las llamadas entrantes solo representan el 20 % del volumen, el redireccionamiento de llamadas al agente correspondiente en el momento adecuado y la escalada automática de la ficha del cliente son elementos que mejoran la satisfacción y la fidelización de los clientes. Valoran que se les reconozca y que alguien que conozca su problema les haga un seguimiento».



Jordan Sanial
Director de Sistemas de Información
de MeilleursAgents.com