

Office Depot

Convierte el servicio en experiencia

Historia de Éxito



4X MÁS BARATO

El costo de un chat de **OD** versus una llamada de Contact Center.



64%

MAYOR EFECTIVIDAD

Los operadores atienden **18 chats vs 7 llamadas** por hora.



59% + AHORRO

En costos de atención al cliente cambiando llamadas por chat.

Office DEPOT®





Con la intención de dar una atención más rápida, incluso en los picos de demanda, **Office Depot** conectó un solución conversacional de **GUS** para atender a todos sus clientes de una manera espectacular, y con un impacto positivo en sus ventas y operación de contact center.

Retos de Office Depot



Aumentar el número de ventas



Reducir la tasa de abandono que representaba el 15% de llamadas



Reducir el tiempo de respuesta que llegaba hasta 15 minutos



Liberar tiempo de sus operadores para atención a ventas

Evitar que las FAQs canibalizaran la experiencia del cliente

El exceso de preguntas frecuentes como información sobre artículos, consulta de promociones, sucursales cercanas y formas de pago absorbían la operación del Centro de contacto de **Office Depot**, reduciendo el tiempo para concretar ventas y aumentando la espera de los clientes.

*“Con **OD** ya tenemos tiempo suficiente, nuestros operadores dejaron de atender los chats y ahora pueden prospectar clientes y recuperar carteras.”*

- Lilia Mayen, Gerente de Telemarketing de Office Depot -



El bot es ya una parte fundamental de **Office Depot**, es una canal de conversación. Hoy día la conversación es fundamental sobre todo de las nuevas generaciones”.

- Lilia Mayen, Gerente de Telemarketing de Office Depot -

Cada ejecutivo, una pieza clave en la estrategia

A través de un solución conversacional en el website y en la cuenta oficial de WhatsApp de **Office Depot, GUS** agilizó la respuesta a las consultas de los prospectos, mientras que los operadores lograron reducir las llamadas operativas y aumentar el número de cierres.

Soluciones de Gus



OD, un bot capaz de atender solicitudes y seguimiento de pedidos



Disminución de la pérdida de consumidores



Automatización de las FAQs las 24/7



Decisión del cliente para interactuar con un operador real

Logros del trabajo en equipo

Solo el **22%** de las conversaciones son transferidas a un operador

78% de las conversaciones son resueltas a través del chatbot

Solo **1%** de abandono de conversaciones en chat

87% de reducción en llamadas pérdidas



SOBRE GUS

Somos **GUS**, una empresa que apoya a las marcas a mejorar su Customer Experience a través de chatbots que pueden conectarse a diversas plataformas y que son capaces de predecir el comportamiento de los usuarios.

Nuestros bots son especialistas en atención al cliente, perfilamiento, ventas y postventa para las industrias de fintech, seguros y empresas que cuentan con un ecommerce.

Contamos con el conocimiento, el talento y la tecnología para resolver las necesidades de tus usuarios, antes de que ellos mismos te lo pidan, logramos una comunicación automatizada, personalizada y predictiva para tu marca.

