



Conexiones que transforman

RETAIL

GBN acompaña a sus clientes con un equipo especializado en CX, Contact Centers y soluciones con IA, que analiza sus flujos de servicio omnicanal, detecta brechas críticas y se integra a sus procesos para mejorar la experiencia del consumidor y respaldar sus resultados comerciales.

Caso de negocio

Transformando la operación retail: cómo un Contact Center inteligente impulsa la eficiencia a gran escala.

Ofrecimos al cliente una vista unificada, procesos optimizados y atención inmediata y contextual en cada contacto, impulsando una experiencia fluida respaldada por datos en tiempo real.

Situación del cliente

El cliente, líder nacional en retail con cientos de puntos de venta y múltiples centros de distribución, dependía de sistemas de comunicación críticos para gestionar incidentes, inventarios, soporte y seguridad. Sin embargo, su operación enfrentaba fallas constantes que afectaban directamente la continuidad del negocio.

Infraestructura obsoleta y vulnerable.

La telefonía operaba en servidores locales fuera de soporte, provocando caídas frecuentes, baja disponibilidad y tiempos de recuperación prolongados.

Procesos internos lentos y desconectados.

Los flujos entre tiendas, soporte, inventarios y logística estaban fragmentados, generando esperas excesivas y escalamiento incorrecto de tickets.

Falta de visibilidad y control del Contact Center.

No había métricas confiables, las grabaciones se revisaban manualmente, y era difícil sustraer analítica para evaluar calidad o identificar fallas operativas.

Problemas recurrentes con el carrier.

Se presentaban numerosas fallas e incidentes sin resolver que impactaban la operación diaria de tiendas y CEDIs.

Limitaciones para agentes remotos.

El uso de VPN y sistemas antiguos reducía productividad y estabilidad para personal en home office.

Solución de GBN

A partir de la problemática del cliente, GBN realizó un diagnóstico integral del modelo de atención del cliente, evaluando la infraestructura existente, los flujos operativos, la comunicación entre tiendas y áreas internas, así como la arquitectura del Contact Center.

Nuestro equipo de especialistas en CX, Contact Center y automatización identificó los puntos críticos que afectaban la continuidad del negocio: infraestructura obsoleta, tiempos de atención elevados, falta de trazabilidad, dependencias tecnológicas y ausencia de métricas confiables.

Con esta información, se diseñó una ruta de transformación basada en tres ejes: migración a la nube, estandarización de procesos e incorporación de analítica inteligente. GBN definió un plan de implementación gradual que asegurara estabilidad operativa desde el primer día, integrando telefonía, Contact Center, herramientas omnicanal, analítica avanzada, automatizaciones y conectividad con sistemas internos.

Posteriormente, se ejecutó el proyecto con un modelo de Servicios Administrados 24/7, que incluyó ingeniería dedicada, soporte continuo, monitoreo proactivo y ajustes permanentes para garantizar rendimiento, seguridad y adopción total de la solución en cada centro de trabajo, tienda y usuario final.

Logros

Eficiencia operativa y ahorro de tiempo

- Reducción de hasta 40% en el tiempo destinado a análisis de calidad, auditoría y control operativo.
- Procesos internos más ágiles entre tiendas, soporte, inventarios, logística y seguridad.
- Incremento de 30%–50% en la productividad de agentes y supervisores gracias a automatizaciones, enrutamiento inteligente y visibilidad centralizada.

Mayor control, visibilidad y calidad en el servicio

- Monitoreo en tiempo real que permitió disminuir los incidentes no detectados.
- Dashboards ejecutivos y reportes automatizados que aceleraron la toma de decisiones.
- Experiencia de usuario más consistente gracias a trazabilidad completa y estándares unificados, generando una mejora en calidad y cumplimiento.

Continuidad del negocio y soporte 24/7

- Respuesta inmediata ante incidentes críticos, reduciendo tiempos de resolución en hasta 40%.
- Migración segura a la nube que eliminó infraestructura obsoleta y redujo riesgos operativos.
- Adopción total de la tecnología mediante capacitación y acompañamiento especializado, logrando un nivel de uso superior en agentes y supervisores.

GBN impulsa a sus clientes retail a lograr una atención más ágil, inteligente y conectada, elevando la calidad del servicio en cada punto de contacto.

El sector retail opera con miles de interacciones diarias, alta rotación de información y una presión constante por mantener continuidad operativa en tiendas, CEDIs y corporativo. La eficiencia en la comunicación y la calidad del servicio interno son determinantes para la operación y la experiencia del cliente final.

Con más de 15 años implementando y administrando Contact Centers para empresas de gran escala, GBN aporta:

- Integración avanzada con CRM y sistemas internos.
- Desarrollos especiales a la medida del cliente.
- Capacidades de automatización, IA y agentes virtuales.
- Unidad especializada exclusivamente en Contact Center.
- Equipo con certificaciones profesionales en CX y CC.
- Experiencia sólida en retail, financiero y grandes corporativos.

Nuestro enfoque está en garantizar continuidad operativa, elevar la productividad y ofrecer visibilidad total del desempeño del Contact Center.

Soluciones complementarias

- Automatización, IA y Bots conversacionales
- Agentes virtuales integrados con inventarios, sistemas de tienda y plataformas de soporte.
- Eleveo – Quality Management & Analytics. Grabación de voz y pantalla, análisis de sentimiento, scorecards automáticos y control de calidad inteligente.
- Consilium – Automatización de Marcación y Omnicanalidad. Campañas outbound, gestión de canales digitales, enrutamiento eficiente y visibilidad completa de productividad.
- Experiencia del Usuario y del Colaborador
- Encuestas, análisis de percepción y detección de cuellos de botella operativos.
- Integraciones Especializadas para Retail
- CRM, sistemas de tickets, inventarios, logística, seguridad patrimonial y bases corporativas.
- Servicios Administrados de Alto Desempeño
- Monitoreo 24/7, ingenieros certificados, soporte continuo y evolución constante de la solución.