

Cómo Givaudan amplió su servicio global con Cisco Webex

Givaudan

Perfil del cliente

Givaudan es líder mundial en la creación de sabores, fragancias e ingredientes funcionales para los sectores de alimentos, bebidas y bienes de consumo. La empresa opera en 162 ubicaciones en todo el mundo. Más de 17.500 empleados colaboran estrechamente con los clientes a nivel local, regional y global.

La migración a un contact center en cloud permitió a Givaudan estandarizar los flujos de trabajo, simplificar la telefonía y mejorar la resiliencia del negocio. Con el apoyo de NTT DATA durante la transformación, la organización cuenta ahora con un modelo operativo uniforme para su contact center en 26 países y con una base para incorporar canales digitales y capacidades de IA a la interacción con los clientes.

“

Cuando tienes un socio en quien sabes que puedes confiar, sigues trabajando con él. **NTT DATA gestionaba nuestras soluciones Cisco EX on-premises y CX en cloud.** Para cloud, sabíamos que podía brindarnos soporte en todos los países donde operamos, con un único contrato”.

Justin Anto, Global UC Solution Engineer, Givaudan

26

países migrados
mediante un
enfoque por fases

+160

agentes con una
operación más
sencilla en cloud

1

contrato PSTN
que simplifica
la telefonía global

Necesidad del negocio

Un contact center resiliente en cloud para respaldar el crecimiento global

Con 77 plantas de producción y 162 ubicaciones en todo el mundo, Givaudan opera a escala global. A medida que la empresa seguía creciendo, quedó claro que su contact center, limitado a la atención por voz, ya no respondía a las necesidades del negocio. Al operar on-premises, no permitía incorporar nuevas ubicaciones ni canales digitales como chat y correo electrónico.

Givaudan está a la vanguardia de la innovación en productos de sabor, bienestar, fragancias y belleza. La empresa quería que su contact center respaldara las operaciones actuales y estuviera preparado para incorporar en el futuro las últimas funcionalidades de cloud e IA.

Un único contact center en cloud daría a Givaudan la flexibilidad necesaria para lograrlo y ofrecería a clientes y equipos internos de todo el mundo más formas de comunicarse. También facilitaría la capacitación de los agentes humanos, mejoraría la eficiencia operativa y permitiría ofrecer una experiencia del cliente uniforme en todas las regiones.

La migración a una nueva solución de contact center también ofrecía la oportunidad de simplificar la telefonía y pasar de contratos fragmentados y específicos de cada país a un único modelo global.

Solución

Migración de un contact center multinacional a cloud

Givaudan eligió a NTT DATA para ayudarla a migrar su contact center on-premises a la plataforma Cisco Webex Contact Center.

Para garantizar que los clientes siempre pudieran comunicarse con la empresa y que los colaboradores pudieran comunicarse entre sí, Givaudan mantuvo separadas la solución de contact center en cloud y la telefonía empresarial en cloud. El uso de proveedores, entornos cloud y plataformas distintos permite que la empresa siga operando incluso si uno de los sistemas deja de estar disponible.

Implementar un contact center a esta escala es complejo y cada región planteó desafíos específicos. En Egipto, las restricciones regulatorias exigieron que nuestros equipos obtuvieran números de marcación directa. En Argentina, tuvimos que resolver el enrutamiento de llamadas entre la plataforma Webex y los números locales.

La estrecha colaboración entre NTT DATA, Cisco, los socios locales de telecomunicaciones y el equipo de Givaudan fue esencial para el éxito global del proyecto. El enfoque país por país permitió mantener el ritmo y cumplir los requisitos locales. Una vez completada la implementación, los agentes pudieron seguir los mismos flujos de trabajo en todas las ubicaciones.

NTT DATA Cloud Voice for CX, proporcionado mediante un único contrato PSTN global, sustituyó los distintos acuerdos con operadores regionales. El contrato ofrece precios predecibles por usuario y servicios de numeración centralizados, lo que facilita la entrada en nuevos mercados y la gestión del cumplimiento normativo en 26 países.

Resultados

Mantener un alto nivel de servicio al cliente

Givaudan opera ahora un contact center estandarizado en cloud en 26 países, que utilizan más de 160 agentes. Con una única plataforma global y una forma de trabajo uniforme en todas las regiones, la capacitación es más sencilla, la incorporación de nuevos agentes es más rápida y las interacciones con los clientes siguen los mismos estándares.

Reducción de los costos operativos

El modelo cloud elimina las actualizaciones de hardware y el trabajo de ingeniería especializada necesarios para mantener un contact center on-premises. Esto reduce la carga operativa y ofrece una estructura de costos más predecible.

Telefonía simplificada con costos globales predecibles

NTT DATA Cloud Voice for CX proporciona conectividad PSTN mediante un único contrato global y sustituye los distintos acuerdos con operadores locales. Así, Givaudan obtiene precios predecibles por usuario, servicios de numeración centralizados y puede incorporar nuevas ubicaciones con mucha más facilidad.

Una base para los canales digitales y la IA

La solución está diseñada para evolucionar a medida que cambian las necesidades de Givaudan y respaldar la innovación global sin añadir complejidad.

El equipo puede ahora incorporar canales digitales, comunicación omnicanal y capacidades de IA, como agentes virtuales y asistencia en tiempo real para los agentes.

Para obtener más información, visite es.nttdata.com.

NTT DATA es una empresa global de más de 30.000 millones de dólares en servicios de negocio y tecnología, líder en inteligencia artificial e infraestructura digital. Aceleramos el éxito de nuestros clientes y generamos un impacto positivo en la sociedad mediante innovación responsable. Como Global Top Employer, contamos con expertos en más de 70 países. NTT DATA forma parte del Grupo NTT.

