

Bélgica | Servicios Públicos

# Centro de contacto confiable e innovador en Genesys Cloud para Comnexion de ORES



## Perfil del cliente

ORES gestiona redes de distribución de energía y gas en más del 75 % de los municipios de Valonia, Bélgica. ORES creó una filial, Comnexion, para fortalecer la gestión de relaciones con los clientes. Como centro de contacto de atención al público de ORES, Comnexion presta soporte a clientes del sector energético desde sus sedes en Gosselies y Eupen, mediante una plataforma con más de 160 agentes de primera línea y más de 400 usuarios en el back office. La cercanía, experiencia y compromiso de Comnexion la convierten en un socio confiable de ORES.

NTT DATA migró a ORES hacia un centro de contacto basado en Genesys Cloud, abierto y confiable, que permite a los agentes atender solicitudes administrativas y de emergencia por parte de la ciudadanía, cumpliendo con estrictas regulaciones. Gracias a esta transición fluida, Comnexion —filial de ORES— y NTT DATA implementaron una solución que mejoró la experiencia tanto de los colaboradores como de los clientes.

“

Cuando recibimos las propuestas, NTT DATA destacó por encima del resto. Presentaron casos de uso detallados y demostraron prototipos que evidenciaban claramente sus capacidades. Era evidente que eran la mejor opción, y han cumplido su promesa desde el prototipo hasta el producto final.”

**David Mailleux**

CEO, Comnexion y Director de Relaciones con el Cliente, ORES

4

aplicaciones integradas en un solo entorno

2.000

llamadas al mes resueltas sin intervención humana

3.4

segundos para responder llamadas por fuga de gas

## Necesidad del negocio

**Connexio visualiza un centro de contacto para las empresas públicas de Valonia que brinde atención a toda la ciudadanía —a través del canal de su preferencia— de forma sencilla y eficiente.**

La experiencia del ciudadano es el eje central de Connexio, y sus colaboradores están disponibles para brindar apoyo, asesoría y contención en cada interacción.

Connexio cree en el poder de las personas. Por eso decidió invertir en una solución que las apoyara, les permitiera cumplir su misión y traspasar límites aprovechando el potencial de la innovación.

Servicios como las llamadas de emergencia son críticos para la operación, por lo que el fallo no es una opción. Para ORES, contar con un centro de contacto confiable y eficiente era imprescindible.

Cuando se produce un corte de energía —ya sea en una vivienda o en una planta industrial—, todo el mundo lo nota, y el centro de contacto se llena de solicitudes.

Los colaboradores de Connexio deben actuar de inmediato, brindando información en tiempo real sobre interrupciones y respondiendo con rapidez ante situaciones críticas, como una fuga de gas.

El centro de contacto debe cumplir con regulaciones estrictas: por ejemplo, las llamadas de emergencia deben atenderse en un máximo de cinco segundos. Si el sistema principal falla, se debe activar automáticamente un plan general de recuperación (GRP) para garantizar la continuidad del servicio.

La solución anterior había llegado a su límite. Ya no podía seguir el ritmo de las nuevas necesidades ni aprovechar las últimas innovaciones. ¿La solución? Migrar a la nube.

Una solución basada en la nube permite acceder fácilmente a un amplio conjunto de innovaciones, desde la integración con canales digitales como Facebook hasta herramientas avanzadas de análisis conversacional y gestión del conocimiento.

Dada la complejidad de sus operaciones —que incluyen atención a clientes residenciales y corporativos en redes de alta y baja tensión—, los colaboradores necesitan conocimientos especializados para aplicar correctamente los procedimientos y brindar soporte preciso.

Para ayudar a los agentes a atender mejor las llamadas, ORES también buscaba automatizar más procesos e incorporar capacidades de IA a su centro de contacto.

Por último, pero no menos importante, como entidad pública, ORES necesitaba alcanzar estos objetivos de forma rentable, sin dejar de cumplir con todas las normativas de privacidad y seguridad vigentes.

## Solución

### Crear un sistema que los empleados disfruten usar

Desde el principio, ORES buscaba migrar a una plataforma integrada de centro de contacto en la nube. Necesitaban una recomendación experta sobre cuál se adaptaba mejor a sus requisitos y presupuesto.

Luego de analizar cuidadosamente todas las necesidades, NTT DATA recomendó una solución basada en Genesys Cloud CX. Diseñamos una solución integral de centro de contacto en la nube que incluye canales de voz y digitales —correo electrónico, chat y redes sociales—, y desarrollamos casos de uso para mostrar cómo funcionaría la solución.

El sistema debía gestionar interacciones omnicanal de forma rentable, pero ese no era el único desafío. Una de las pruebas más críticas consistía en demostrar que podía gestionar llamadas de emergencia por fuga de gas. Este escenario está regulado de forma estricta: **las llamadas deben atenderse en menos de cinco segundos.**

Cuando entra una llamada de emergencia, todos los agentes son notificados al instante, incluso si están atendiendo otras llamadas. Aparece una alerta en pantalla sobre cualquier otra actividad y suena una alarma.

Con un solo clic, cualquier agente puede atender la llamada y seguir un procedimiento guiado paso a paso para dar una respuesta rápida. Todas las demás interacciones se ponen en espera automáticamente, con un mensaje cortés que explica que el agente está resolviendo una emergencia. Así, el agente puede enfocarse en el incidente urgente antes de retomar sus tareas habituales.

Para que la migración desde la solución on-premise al nuevo sistema en la nube fuera exitosa, el centro de contacto debía responder a las necesidades del negocio y ser fácil de usar para los colaboradores.

El programa de adopción de usuarios fue clave para una migración exitosa. Connexio y NTT DATA colaboraron para diseñar un plan de incorporación y adopción que facilitara la transición.

Reconocimos que el cambio podía ser desafiante, sobre todo para quienes llevaban más de 20 años usando el sistema anterior. Para minimizar la resistencia, implementamos un sólido plan de gestión del cambio. Incluyó una estrategia de comunicación clara con actualizaciones periódicas, mensajes informativos y videos atractivos que destacaban las funcionalidades y beneficios de la nueva plataforma. La preparación dio frutos: desde el primer momento, los agentes se mostraron entusiastas con la nueva tecnología.

## Resultados

### Preparados para el presente y el futuro

La flexibilidad de la nube permite que ORES se adapte rápidamente a distintas situaciones, ya que el sistema está diseñado para gestionar eficazmente una amplia gama de escenarios. Conservamos lo que funcionaba bien y modernizamos el resto. La satisfacción del cliente se mantuvo alta antes y después de la migración.

La verdadera transformación fue la experiencia de los empleados. El nuevo sistema mejoró la retención de agentes al simplificar procesos y procedimientos, facilitando su uso. La solución gestionada permite una mejora continua de procesos y un aumento sostenido de la productividad.

### Un sistema funcional desde el primer día

El primer día después de la migración, solo se recibieron algunas solicitudes de soporte, en su mayoría de usuarios no familiarizados con la nueva interfaz. En general, la transición fue un éxito rotundo y la mayoría de los usuarios se adaptaron rápidamente.

### Base sólida para la automatización con IA

El centro de contacto en la nube puede incorporar más canales digitales de comunicación y automatización mediante IA. Estas capacidades ya se están explorando. ORES también ha comenzado a evaluar análisis conversacional con IA para entender mejor las necesidades de los clientes y anticiparse a ellas.

“

Para nosotros, contar con un centro de contacto confiable es fundamental. No podemos permitir interrupciones, especialmente durante emergencias como fugas de gas. Necesitábamos una solución que cumpliera regulaciones estrictas, brindara mejores herramientas a nuestros agentes y fuera rentable.”

**David Mailleux**

CEO, Comnexion y Director de Relaciones con el Cliente, ORES

Para saber más, visita [nttdata.com](https://www.nttdata.com).

NTT DATA es un innovador global en servicios digitales y tecnológicos, que ayuda a sus clientes a innovar, optimizar y transformarse con éxito. Como Global Top Employer, contamos con expertos en más de 70 países y un sólido ecosistema de socios. NTT DATA forma parte del grupo NTT.

