



Caso de éxito

BELLA AURORA LABS mejora el cuidado y atención a sus consumidoras con Dynamics 365 Omichannel

www.abast.es



La compañía se convierte en un referente en transformación digital dentro del sector de la cosmética española gracias a proyectos como éste, que le ha permitido integrar la gestión del cuidado y atención a sus consumidoras englobando todos los múltiples canales de comunicación utilizados. Para ello ha confiado en una solución basada en Dynamics 365 propuesta e implantada por ABAST, Gold Partner de Microsoft.

El reto

Bella Aurora Labs es una compañía líder en el sector de la cosmética española y cuenta con presencia internacional. Engloba diferentes marcas entre las que destaca Bella Aurora, buque insignia de la compañía y líder en el mercado de productos despigmentantes.

Su departamento de Customer Care disponía de diferentes canales de comunicación y diferentes herramientas no integradas para gestionar cada uno de ellos. El objetivo del proyecto que se planteó inicialmente era integrar y optimizar la gestión de todos estos canales y enriquecer en un repositorio unificado todos los datos que obtenían de la interacción con sus consumidoras.

Los canales de comunicación utilizados incluían redes sociales, chats, WhatsApp, telefonía, y correo electrónico. Además, para cada uno de los canales normalmente había definidos varios perfiles diferentes, tanto para diferenciar marcas o líneas de productos de la compañía como para atender a través de ellos diferentes necesidades de los clientes.

El principal problema era que las distintas aplicaciones que utilizaban trabajaban desconectadas entre ellas y los repositorios de información eran independientes y de tipologías diferentes: hojas de cálculo, Zendesk (soporte), aplicación de booking, etc. lo que hacía que el entorno completo de atención a sus consumidoras fuera muy difícil de gobernar y no pudieran tener una visión única.

Esta necesidad era una de las problemáticas que Bella Aurora Labs quería abordar dentro de su plan de Transformación Digital, cuyo objetivo final es tener una visión 360° de sus consumidoras y dentro del cual se plantearon abordar también otros proyectos como:

- Desplegar una solución de Customer Service que pueda gestionar tanto los procesos de Customer Care como los de soporte post-venta.
- Implantar una solución para la gestión unificada de marketing digital.
- Integrar estas soluciones con sus sistemas de e-commerce.
- Integrar también con herramientas para el punto de venta en tiendas o grandes almacenes.

La solución

Entre las propuestas que Bella Aurora Labs evaluó para llevar a cabo este proyecto de transformación, finalmente escogieron la presentada por ABAST porque proporcionaba una solución holística que resolvía todas esas necesidades y facilitaba opciones para seguir creciendo con nuevas funcionalidades integradas en el futuro.



La propuesta presentada estaba basada en Microsoft Dynamics 365 y Microsoft PowerPlatform, que conforman una de las plataformas más completas y modernas de aplicaciones de negocio, facilitando la transformación digital de las empresas.

“El proyecto, que ya era estratégico en nuestra estrategia de digitalización, se convierte en una apuesta de la compañía por mantener ese contacto directo con la consumidora al sobrevenir la pandemia de COVID-19. La solución de Microsoft encaja con nuestras necesidades como empresa centrada en las personas, y nos permite, de una forma modular, ir dotándola de más funcionalidad acorde a nuestro plan de crecimiento. Como herramienta, aúna facilidad de uso por parte de nuestras Beauty Experts, tecnología innovadora, y capacidad de integración con el resto de sistemas. Además, ABAST tiene una metodología de trabajo transparente y flexible, con unos profesionales con los que rápidamente creamos un clima de confianza y colaboración.”, declara Joan Corominas, CIO de Bella Aurora Labs.

El core de este primer proyecto inicial es Microsoft Dynamics 365 Omnichannel, un módulo que proporciona capacidad multicanal a la solución de Customer Service. Esta solución permite que las organizaciones se conecten e interactúen instantáneamente con sus clientes a través de canales de mensajería digital, chats, SMS, redes sociales, etc. La aplicación ofrece identificación contextual del cliente, notificación en tiempo real, comunicación integrada y herramientas de productividad para garantizar que los agentes que interactúan con los clientes sean más eficaces. Es de destacar también que esta solución saca partido del uso de servicios cognitivos de Azure, como el reconocimiento del lenguaje natural, servicio de traducción en tiempo real y el “análisis de sentimiento” del cliente.

A esta solución se le añadió nuevas funcionalidades desarrolladas por ABAST que ampliaron la interacción que el departamento de Customer Care de Bella Aurora Labs podía realizar con las consumidoras a través de redes sociales como Facebook, Twitter e Instagram. En concreto, esa mejora permite ahora recoger información directamente de posts en los que se menciona alguna de las marcas o productos de la compañía e interactuar a través de ellos con las consumidoras.

Actualmente el equipo de Customer Care y Customer Service realizan su actividad de manera deslocalizada y principalmente teletrabajando.

El proyecto

La implicación de Bella Aurora Labs en el proyecto, tanto desde negocio como de TI, fue máxima, y las responsables del departamento de Customer Care & Customer Insights trabajaron de forma conjunta con los consultores de ABAST para definir los requerimientos finales de la solución.

Una dificultad añadida en el desarrollo del proyecto fue la coincidencia con la pandemia de COVID-19, que obligó a realizar todo el proyecto de forma remota, tanto en la fase de análisis como en las posteriores de parametrización, revisión y puesta en marcha. El uso de Microsoft Teams como herramienta de comunicación y colaboración facilitó que eso no fuera un inconveniente para el buen avance del proyecto.

La solución se puso en producción en julio de 2021.

Beneficios

Gracias a Microsoft Dynamics 365 Omnichannel, Dynamics 365 Customer Service y las funcionalidades extra añadidas por los programadores de ABAST, el equipo de Customer Care & Customer Insights de Bella Aurora Labs cuenta ahora con un entorno integrado de gestión de todas sus comunicaciones con sus consumidoras que engloba todos los canales de comunicación. Las agentes encargadas de asesorar o responder consultas sobre los productos que la compañía ofrece a través de sus diferentes marcas, disponen de información unificada sobre sus clientes y herramientas que facilitan la interacción y el seguimiento de cada caso o conversación establecida con ellas.

Este proyecto ha contribuido al reconocimiento de Bella Aurora Labs como una de las compañías más destacadas en la digitalización de sus procesos dentro del sector. Una muestra de ello son los 4 premios con los que Bella Aurora Labs fue galardonada en los premios Digital Beauty Awards 2021 organizados por el Beauty Cluster:

- 1er premio al Mejor nuevo e-commerce del sector.
- 2º premio al Mejor e-commerce cosmética y perfumería.
- 2º premio a la Mejor transformación digital de una empresa.
- 3er premio a la Mejor Innovación tecnológica digital.

Dando continuidad a este proyecto, se están abordando ahora mejoras en la Gestión de Marketing con una solución, también basada en Dynamics 365, que podrá explotar los datos recogidos por Omnichannel y que además se enriquecerán con los recogidos a través de su plataforma de e-commerce.

Eva Martínez, Customer Care & Customer Insights Manager de Bella Aurora Labs., señala que “El proyecto nos ha permitido estar todavía más cerca de nuestras consumidoras, ofreciéndoles múltiples vías de contacto con la marca en real time (tanto online como offline) integradas de manera global con nuestros sistemas. También nos ha servido de impulso para seguir trabajando en el camino de la hiperpersonalización, un objetivo estratégico para nuestra compañía. El equipo de ABAST entendió rápidamente nuestro modelo de negocio y nos ofrecieron soluciones siempre adaptadas y personalizadas, en un ambiente de trabajo de mutuo entendimiento.”

Para más información: msdynamics@abast.es