

Accom, agencia digital de ventas referente en España, une marketing y ventas en un único proceso, desde el lead hasta el cliente final.

INDUSTRIA

Marketing y ventas digitales

LOCALIZACIÓN

Madrid, Sevilla y Málaga

SOLUCIÓN

CRM omnicanal en la nube

BUSINESS CASE · CRM OMNISCANAL

De lead a venta, **más rápido:**
operativa en **15 días** y migración
completa en **45**

WHY NOT BETTER?

WHY NOT BETTER?

WHY NOT BETTER?

Accom necesitaba implantar rápido cada nuevo cliente, canal o mejora operativa, pero su proveedor tecnológico era poco flexible: no permitía parametrizar a medida ni añadir canales, y eso **frenaba su crecimiento**. Buscaba una herramienta fiable, multicanal y en la nube que conectara sus dos mundos: la **generación de oportunidades** y su **transformación en venta**.

Ventas por agente

+16%

Crecimiento en nuevos canales*

+51%

Tiempos de espera en cola

-15%

Capacidad de los equipos

+14%

Abandono en proyectos robotizados

0%

Retos

Flexibilidad

El proveedor anterior no permitía parametrizar a medida ni incorporar canales nuevos.

Migración

Había que aterrizar en una operativa en producción sin perder datos, interacciones ni productividad.

Escalabilidad

Accom necesitaba absorber picos de crecimiento, con equipos en varias sedes y en teletrabajo.

Oportunidad

Vozitel es configurable de forma autónoma por el propio equipo de Accom y se adapta a cada proyecto.

Oportunidad

Una planificación detallada permitió operar en menos de 15 días y sustituir el sistema anterior en 45.

Oportunidad

Un modelo SaaS de pago por uso y un entorno exclusivo que crecen al ritmo del negocio.

Funcionalidades implementadas

CRM omnicanal

Todos los canales integrados para llegar al lead donde y cuando prefiera, con trazabilidad completa de cada interacción:

Voz

SMS

Email

WhatsApp

Chat

Redes sociales

Encuestas

Callbots con IA

Entorno exclusivo

Accom empezó en un entorno compartido y migró a uno exclusivo: escalabilidad, acceso directo a su base de datos e integración con herramientas de BI.

Trackeo del lead

Segmentación por canal y origen del lead, integración con Google Ads y Analytics y subida de conversiones para cualificar mejor la generación.

Implantación

< 15 días

Accom ya operaba con Vozitel.

45 días

Sistema anterior sustituido por completo.

Hoy

Nuevos proyectos y servicios casi cada semana.

¿Por qué Vozitel?

- Oferta tecnológica adecuada a su modelo de negocio, con velocidad de respuesta y disponibilidad inmediata.
- Fácil adaptación y flexibilidad de configuración, sin depender del proveedor para cada cambio.
- Escalabilidad total en la nube, multisede y en teletrabajo, con un modelo de pago por uso.

El resultado: un equipo que **reacciona de forma más rápida y autónoma** a las fluctuaciones del día, con información de valor en tiempo real para cada agente. Supervisión y coordinación reconocen el valor que la plataforma aporta a la gestión diaria de la operación.

Resultados

+16%

conversiones por agente en proyectos comparables clave

+51%

inversión en nuevos canales y uso de la plataforma*

+14%

capacidad de trabajo gracias a automatizaciones y autoservicios

0%

de abandono en proyectos robotizados

-15%

tiempos de espera en cola

+8%

mejora de los tiempos de respuesta

7,7 → 8,9

Valoración de la atención al cliente, sobre 10



* Enero-abril 2023 frente al mismo periodo de 2022.

Además

- **Estabilidad** del servicio, con pocas incidencias y actuación rápida ante contingencias.
- **Mejor contactabilidad** gracias al envío automatizado de SMS y email.
- **Callbots** que atienden fuera de horario y hacen encuestas de satisfacción.
- **Monitores e informes en tiempo real** de los KPI del Contact Center.
- **Cientes de Accom satisfechos** con la omnicanalidad y el feedback en tiempo real.
- **Autonomía** para adaptar la herramienta a cada proyecto.

La voz de Accom

"Vozitel se ha constituido como una herramienta clave para el desarrollo de nuestra actividad. Hemos sabido ambas partes identificar las necesidades y prioridades del negocio para desarrollar un entorno que se adapta a nuestros formatos."

Emilio Cano · Chief Customer Officer

"Vozitel está en constante búsqueda de la mejora continua, introduciendo innovación a su herramienta sin olvidar los requerimientos de nuestro negocio, adaptándose al 100% a nuestras necesidades."

Jaime Contreras · Director de Data, Tecnología, Procesos y Postventa

Planes de futuro

Accom y Vozitel siguen evolucionando la plataforma para implantar modelos robustos basados en IA, como Speech Analytics y nuevos Callbots.

¿Hablamos?

Descubre cómo el CRM omnicanal de Vozitel puede ayudarte a convertir más leads en ventas.
web.vozitel.com · hola@vozitel.com · 910 841 500