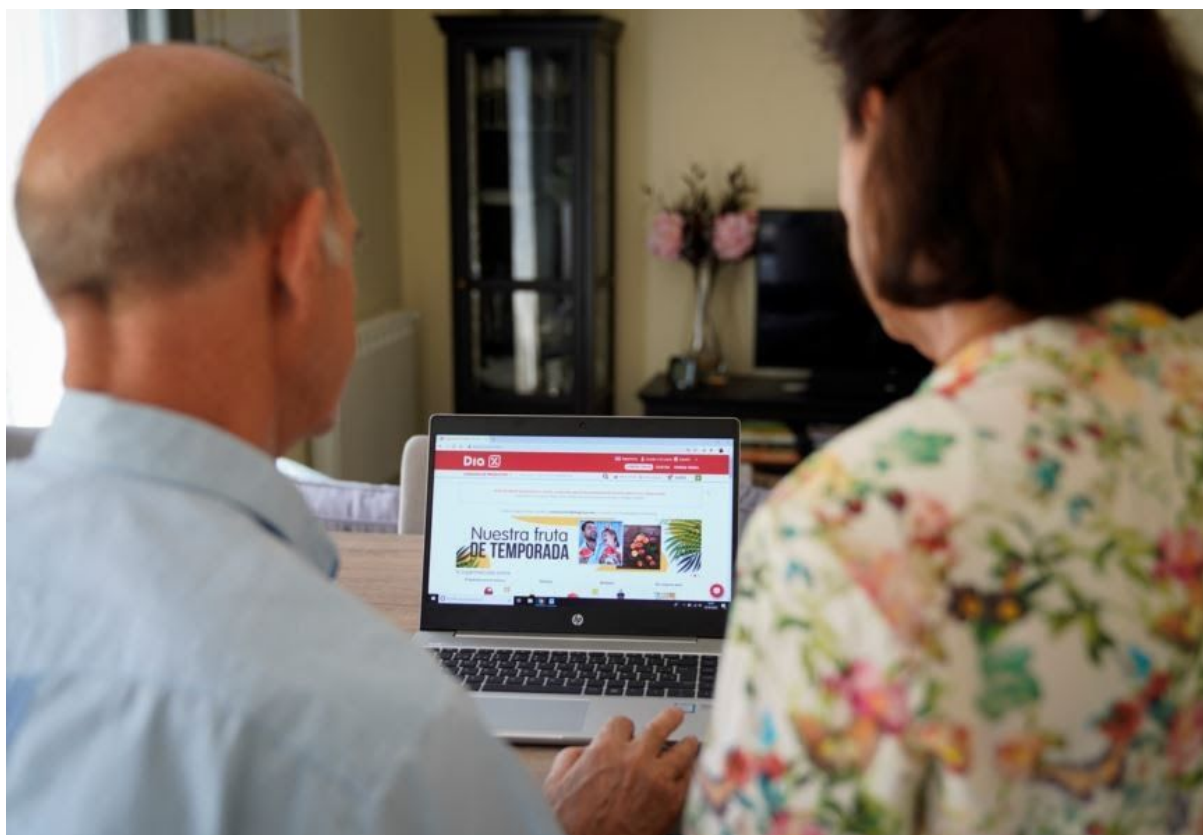




DIA se alía con Salesforce para impulsar su servicio de atención al cliente



Integra en su call center la solución Service Cloud Voice, que permite transcribir las conversaciones del operador con el cliente en tiempo real, facilitando proporcionar una experiencia personalizada basada en el contenido de la llamada.

La compañía apuesta por la inteligencia artificial para estar más cerca de sus clientes.

DIA se convierte en la primera empresa en España en implementar esta solución.

Madrid, 28 de octubre de 2020. Dentro de su estrategia de transformación digital y con el objetivo de estar cada día más cerca de sus clientes, DIA se ha aliado con Salesforce para integrar la inteligencia artificial de Service Cloud Voice en su servicio de atención al consumidor. La solución tecnológica transcribe en tiempo real las conversaciones entre el operador y el cliente y agrupa el contenido de las llamadas de los canales digitales y del CRM en una consola unificada. Con este paso, DIA se ha convertido en la primera empresa en España en integrar esta solución.

“En DIA tenemos un propósito, estar cada día más cerca de nuestros clientes, y para ello debemos conocerlos, escucharlos y definir nuestras acciones en base a sus necesidades e inquietudes” explica **Pablo Benítez, CIO de DIA en España.** *“Con la integración de Service Cloud Voice, podemos modificar rápidamente los flujos de trabajo para adaptarnos a las necesidades de nuestros clientes en tiempo real y mejorar las métricas de nuestro servicio, así como el conocimiento que tenemos sobre nuestros consumidores”.*

Con esta solución, cuando una llamada telefónica es recibida por un agente, aparece directamente en su espacio de trabajo el centro de mando, para gestionar la información de clientes y los historiales de interacción, así como para prestar servicio a través de diferentes canales como el correo electrónico, el chat, apps de mensajería y teléfono.

Al incorporar la tecnología Service Cloud Voice, DIA agiliza la gestión de los casos y puede ofrecer al cliente la información que está demandando con mayor rapidez. *“El 95% de las empresas sigue ofreciendo el teléfono como un canal de comunicación con los clientes, según nuestro informe State of Service”* comenta **Laura Abarquero, Service Cloud Sales Director Iberia de Salesforce.** *“La Inteligencia Artificial ayuda al agente a ofrecer una experiencia personalizada basada en el contenido de la llamada y en factores como el historial de compras del cliente, la información de la garantía o las interacciones anteriores. Esto permite al agente crear una mejor experiencia tanto para el cliente como para él mismo”.*

La COVID-19 ha tenido un impacto drástico en todos los negocios, y los centros de llamadas se han vuelto más importantes que nunca, ya que los consumidores buscan ayuda en estas circunstancias poco familiares. De hecho, una encuesta reciente* reveló que el 30% de los consumidores están contactando más con call centers en estos momentos que antes de la pandemia. El teléfono, y por ende la voz, sigue siendo un canal muy importante.

“Con el confinamiento, triplicamos la demanda del servicio de compra online de dia.es. Para dar respuesta a esta demanda, adaptamos nuestro e-commerce rápidamente y reforzamos nuestro call center con más de 100 personas, de manera que todas las dudas fueran resueltas de forma ágil y

eficaz”, recuerda **Pablo Benítez**. *“En este sentido, trabajar con la solución tecnológica de Salesforce nos proporcionará la agilidad que necesitamos en el contacto con nuestros usuarios”.*

El desarrollo llevado a cabo por Salesforce y DIA es un proyecto transformacional que busca no sólo implementar una tecnología en la compañía, sino llevar a la excelencia los procesos de atención al cliente, optimizarlos y replantear cómo se hacen las cosas con el objetivo de mejorar el servicio de atención al consumidor y la manera en la que se comunican con él.

Service Cloud Voice, de Salesforce, está soportada por Amazon Connect, el centro de contactos omnicanal en la nube de Amazon Web Services (AWS).

*Encuesta de Salesforce Research: [Customer Service and Support](#)

Grupo DIA

(Distribuidora Internacional de Alimentación) es una red líder en supermercados de proximidad, con 6.400 tiendas propias y franquicias en España, Portugal, Brasil y Argentina. DIA se abastece principalmente de proveedores locales y atiende las necesidades diarias de alimentación de más de 20 millones de clientes leales, gracias al compromiso de sus más de 39.000 empleados en todo el mundo.

Salesforce

Salesforce, líder mundial en CRM, permite a las empresas conectarse con sus clientes de una manera totalmente nueva. Para obtener más información sobre Salesforce (NYSE: CRM), visite: www.salesforce.com. Todos los servicios o funciones no publicados a los que se hace referencia en este y otros comunicados de prensa o declaraciones públicas no están disponibles actualmente y es posible que no se ofrezcan a tiempo o en ningún momento. Los clientes que compran aplicaciones de Salesforce deben tomar sus decisiones de compra en función de las características que están actualmente disponibles. Salesforce cuenta con una sede central en San Francisco, oficinas en Europa y Asia, y cotiza en la Bolsa de Nueva York bajo el símbolo “CRM”. Para obtener más información, visite <https://www.salesforce.com> o llame al 1-800-NO-SOFTWARE.

PRENSA DIA

Rebeca Matilla / Leyla Gallego

Teléfono: 609.41.57.21 / 616.02.51.89

Email: comunicacion@diagroup.com

PRENSA SALESFORCE

Fabián Gradolph

Teléfono: 610 712 617

Email: fgradolph@salesforce.com