

Historia de éxito

Niu Foods agiliza su proceso de servicio al cliente y mejora su NPS con Frogmi®

NIU FOODS



GUACAMOLE
MEXICAN GRILL

LUIGI'S
PIZZA & PASTA FACTORIA

KAO
Asian Food

NIU
SUSHI BAR & DELIVERY

POLLO
TAQUILLA

TIEMPO DE RESPUESTA

-90%

LOGRO DE NPS

+60%

REQUERIMIENTOS
RESUELTOS EN < 2H

>70%

TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN

6 semanas

frogmi.com

Sobre Niu Foods

Niu Foods es un holding apasionado por los sabores, entregando sus servicios de restaurantes a través de sus locales de Niu Sushi desde 2009. A pesar del contexto turbulento y la pandemia, el año 2020 estuvo colmado de grandes desafíos para Niu Foods. Se planteó una estrategia de expansión horizontal, logrando abrir 18 nuevos locales y ampliando sus servicios, incluyendo nuevas líneas de restaurantes como Guacamole, KaoThai, Pollo Taquilla y Luigi's.

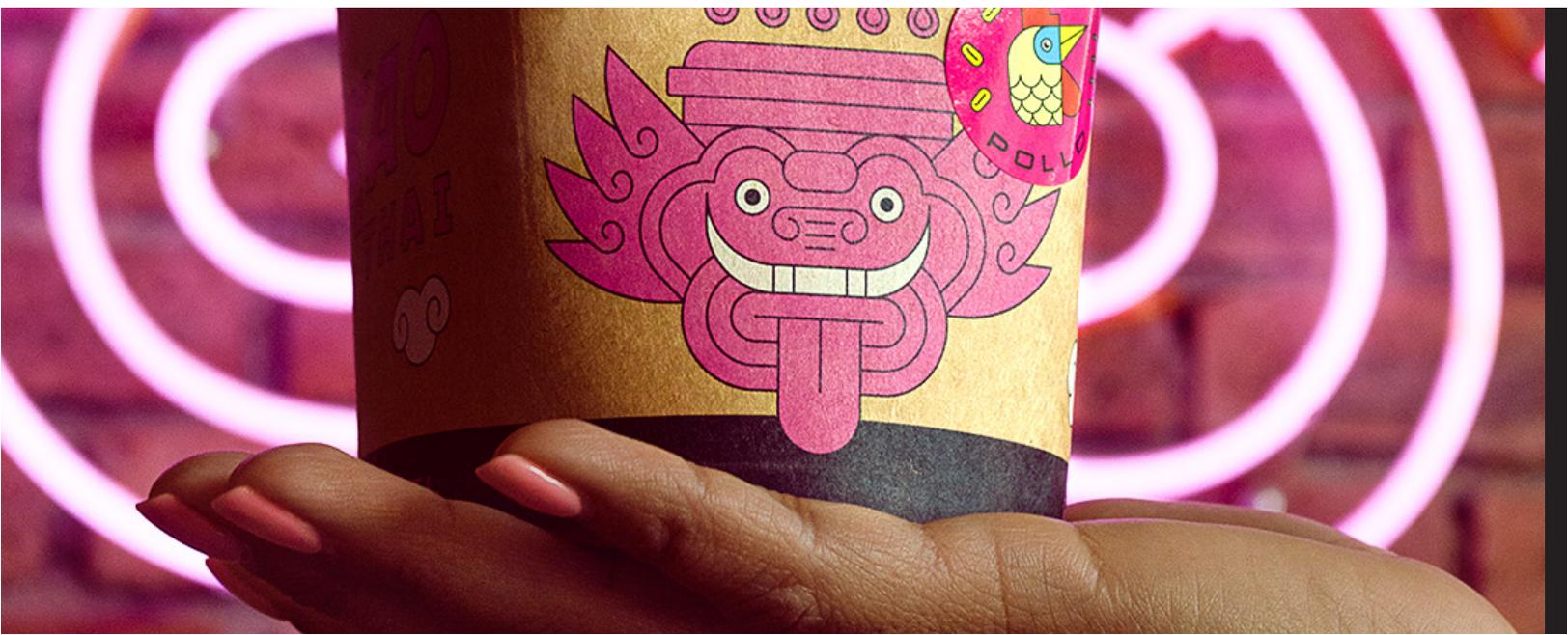


Hoy, Niu Foods cuenta con más de 50 locales y 1.600 empleados. Sus proyectos a futuro incluyen la apertura de más restaurantes durante el 2022 y lograr presencia internacional en Latinoamérica.

El desafío

Comprometidos con entregar productos y un servicio de la más alta calidad, Niu Foods tomó el desafío de mejorar su proceso de atención al cliente y gestión de reclamos. La situación inicial era compleja por varias razones. En primer lugar, se debe considerar que los clientes utilizan varios canales de comunicación para contactarse con la empresa y expresar sus necesidades, como página web, vía telefónica, chats y redes sociales. Además, de forma proactiva, Niu Foods envía una encuesta de satisfacción a sus clientes, 12 a 24 horas después de que realizan su pedido online, para evaluar el nivel de servicio. Este es el medio más utilizado por los clientes, con una tasa de respuesta sobre el 60%.

Toda esta información era recolectada y consolidada manualmente en un archivo cloud por el Community Manager, quien luego de revisar los resultados, los ponía a disposición de los Gerentes de Local para poder hacer gestión. Sin embargo, al ser un proceso manual, se generaban brechas temporales: primero se debe esperar a que el cliente reciba y conteste la encuesta, luego el traspaso de la información al documento, y finalmente, el Gerente de Local puede evaluar y proponer una solución. Si solo se considera el tiempo del envío de la encuesta, un cliente promedio recibiría una solución en 24 horas.





“La pregunta clave era cómo podemos abordar este proceso para dar una respuesta satisfactoria a nuestros clientes en un tiempo razonable. 24 horas no nos parece apropiado. La respuesta era clara: estandarización de problemas y automatización de procesos para obtener métricas y agilizar la respuesta”

Agustin Dikenstein

Sub Gerente de Operaciones en Niu Foods

El acceso a la información a través del documento cloud implica que cada persona responsable debía estar constantemente revisando las actualizaciones para identificar si había algún evento asociado a su local. De este modo, no solo se dedica tiempo valioso en revisar, sino que también se genera un segundo cuello de botella utilizando tiempo del Gerente del Local, y desfasando aún más la respuesta al cliente.

Frente a esto, la Gerencia de Operaciones evidencio que el procedimiento y la tecnología

dejaban un gran espacio de mejora en términos de visibilidad, trazabilidad y capacidad de respuesta hacia los clientes. Así, el objetivo de Niu Foods consideraba optimizar la recolección, gestión y seguimiento de posibles reclamos, para disminuir los tiempos de respuesta y elevar la calidad de servicio entregada a los clientes.

Niu Foods busca una solución tecnológica que le permita aumentar el nivel de servicio, logre mejorar la percepción de todos los restaurantes de la cadena Niu Foods y consolidar la fidelización de clientes.

Los objetivos



Optimizar la recolección, gestión y seguimiento de reclamos



Disminuir los tiempos y mejorar la calidad de respuesta con los clientes



Consolidar la fidelización de clientes

Plan de acción e implementación

Para abordar este desafío, Niu Foods identificó una gran oportunidad al digitalizar y automatizar los procesos. Eligió a Frogmi® como aliado tecnológico, utilizando la solución de **Gestión de Incidentes y Requerimientos**, a través del módulo **StoreWork**.



“Una pieza clave de esta implementación fue el cambio de percepción en el colaborador de Niu Foods: las tareas o alarmas dejaron de ser percibidas como un problema. Ahora son una herramienta angular para ayudar al cliente, mejorar el nivel de servicio, la evaluación en general y como consecuencia la evaluación de desempeño de cada colaborador de la compañía.”

Alfredo Desmadryl
OnRetail

El plan consiste en implementar un portal de autogestión de requerimientos en la página web de Niu Foods, donde cada cliente puede notificar a través de un formulario si ha tenido algún incidente con su pedido. **Una pieza fundamental es que la plataforma se encarga de gestionar cada solicitud de forma automática, orquestando un flujo de trabajo e informando en tiempo real al Gerente de Local correspondiente de manera personalizada.** Así, se acortan los tiempos de respuesta y se habilita la posibilidad de entregar una respuesta y solución al cliente casi inmediata.

Los flujos de trabajo son hechos a la medida, siguiendo las necesidades de cada caso. El primero paso es definir los incidentes o motivos de contacto que son incluidos en la solución, como por ejemplo felicitaciones, consultas, errores en el pedido, demora en la entrega u otro. Luego, para cada incidente, el equipo de Customer Success de Frogmi® junto a nuestro partner OnRetail y el equipo de Niu Foods, establecieron las etapas para entregar una solución, las áreas responsables y los tiempos de respuesta esperados (o SLA) de cada paso. El proceso es digitalizado y automatizado, **asegurando el cumplimiento de tiempos de respuesta, y una solución consistente a todos los usuarios a lo largo del tiempo, además de ganar la trazabilidad de cada caso.**

La puesta en marcha se realizó inicialmente con un piloto de 3 semanas para validar los flujos a través de un proceso iterativo. El feedback obtenido permitió una integración e implementación eficaz y certera en el reto de los locales. **El levantamiento, programación y rollout se llevaron a cabo en 6 semanas, considerando las plataformas web de las 5 verticales y sus 50 locales.**

Tiempo de implementación

6 semanas

Verticales de negocio

5

Total de locales

50 locales

“Niu Foods nos presentó un desafío muy interesante y gracias a nuestro partner Onretail, y la continua comunicación con el cliente, pudimos implementar una solución que no solo ayuda al cliente externo, sino que también genera valor para los gestores y Gerentes de Local.”

Javier Saavedra
Business Operations Manager en Frogmi®



Resultados y agregación de valor

La implementación de la solución se llevó a cabo rápidamente, y en solo **6 semanas** se logró hacer el piloto, obtener feedback, hacer las integraciones y rollout en las **50 tiendas**.



“Frogmi® ha sido una solución revolucionaria para nosotros. En Niu Foods nos queremos diferenciar en posventa y esta herramienta nos permite dar una solución prácticamente en tiempo real a nuestros clientes, manteniendo siempre la trazabilidad e información certera para la gestión efectiva del reclamo”.

Agustin Dikenstein

Sub Gerente de Operaciones en Niu Foods

Comparando con el estado inicial, **el mayor cambio operacional consiste en la consolidación, digitalización y automatización del proceso de levantamiento de incidentes y su gestión.**

Se eliminó el proceso manual para consolidar los reclamos y el seguimiento de cada caso es automático. Todos los incidentes son categorizados y redireccionados automáticamente al área responsable correspondiente para su gestión. Al mismo tiempo, los Gerentes de Local reciben una notificación push en sus celulares por cada evento asociado a su local, agilizando el proceso resolutivo para dar una respuesta a tiempo.

Ahora, Niu Foods es capaz de **dar gestión dentro del mismo día, algo inimaginable con los procesos manuales anteriores.** Inicialmente, se consideró un SLA de 6 horas para que el Gerente de Local diera una respuesta dentro del turno. Sin embargo, gracias a la inmediatez de la comunicación, se ha reducido a un máximo de 2 horas. En promedio, **sobre el 70% de las solicitudes de clientes son resueltas en menos de 2 horas, reduciendo el tiempo de resolución más del 90%.** Para Niu Foods *“no hay nada más importante que llamar al cliente y dar una solución. Los resultados han sido tan positivos que nos hemos propuesto como meta de corto plazo tener un tiempo de respuesta menor a 30 minutos.”*



“No hay nada más importante que llamar al cliente y dar una solución. Los resultados han sido tan positivos que nos hemos propuesto como meta de corto plazo tener un tiempo de respuesta menor a 30 minutos.”

Agustin Dikenstein

Sub Gerente de Operaciones en Niu Foods

Por otro lado, gracias a la trazabilidad de cada incidente, se puede generar insights de mejora continua, identificar oportunidades de capacitación y perfeccionar cada vez más los procesos internos.

Niu Foods continúa enviando la encuesta de satisfacción a sus clientes, donde se evalúa la completitud del pedido, la puntualidad y la recomendación del servicio a un amigo. Este último ítem es clave, ya que el NPS expresa fielmente la satisfacción del cliente*. Es por eso que el resultado del NPS está ligado a la evaluación de

toda la operación y el personal en tienda. Desde la implementación de la solución, se evidenció **un aumento del 60% de los locales que cumplen con la meta de NPS**. Desde Niu Foods destacan que *“los Gerentes de Local ven las alertas como una ayuda, ya que les permite responder rápidamente al cliente ante cualquier problema, teniendo la información de respaldo estructurada, dando una solución certera, y evitando una mala experiencia y evaluación de NPS.”*

Tiempo de respuesta

-90%

Logro de NPS

+60%

Requerimientos resueltos en < 2h

>70%

*Indicador NPS

El NPS o Net Net Promoter Score es un indicador para medir la lealtad del cliente introducido por Bain and Company en 2003. Este indicador se basa en una sola pregunta “¿Cuán probable es que recomiende el producto o servicio a un familiar o amigo?” y es una de las métricas más utilizadas para medir cómo las empresas son percibidas por sus clientes. Para la industria de restaurantes, este indicador es fundamental, ya que está relacionado directamente con la fidelidad, probabilidad de retorno y recomendación a otros. Según reportes de Nielson, las recomendaciones boca a boca de amigos y familiares son las formas de publicidad más fiables, por lo que el NPS se correlaciona fuertemente con la salud y potencial crecimiento del negocio.

Otro punto interesante es la evaluación que realizan los clientes que tienen algún incidente con sus pedidos. Se podría pensar que, al verse enfrentado a un problema, el cliente se convertiría en un detractor. Sin embargo, **la capacidad de Niu Foods de gestionar y llamar al cliente con una solución específica y oportuna, han cambiado los resultados.** En las encuestas de satisfacción es común encontrar comentarios de clientes como *“Evaluación 8/10: tuve un problema, pero lo solucionaron rápidamente. Fue increíble la capacidad de respuesta.”*

No cabe duda que hoy más que nunca la experiencia del cliente es fundamental para cultivar el valor de la marca y el negocio en general. Con estos excelentes resultados, Niu Foods ha revolucionado su sistema de atención al cliente y planea expandir el sistema de Gestión de Incidentes hacia sus redes sociales, consolidando toda la gestión en una sola plataforma que permita entregar una respuesta rápida y consistente a sus clientes.



“Los Gerentes de Local ven las alertas como una ayuda, ya que les permite responder rápidamente al cliente ante cualquier problema, teniendo la información de respaldo estructurada, dando una solución certera, y evitando una mala experiencia y evaluación de NPS.”

Agustin Dikenstein

Sub Gerente de Operaciones en Niu Foods

“Es evidente que la mejora continua y optimización están en el ADN de Niu Foods y su operación, es por eso que estamos en una constante conversación para ver qué más podemos hacer y qué otras áreas o procesos podemos optimizar en un contexto de relación de largo plazo.”



Alfredo Desmadryl
OnRetail



Contáctanos

contacto@frogmi.com

TIEMPO DE RESPUESTA

-90%

LOGRO DE NPS

+60%

REQUERIMIENTOS
RESUELTOS EN < 2H

>70%

TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN

6 semanas

frogmi.com