

ACCOR SERVICES ha elegido WYSUFORMS para llevar a cabo sus encuestas y cuestionarios mediante Internet

ACCOR SERVICES resumido

- **Actividad:** líder mundial en mercados de vales de servicios (vales para restaurantes, cheque empleo servicio universal, gestión de gastos profesionales, ahorro salarial...)
- **Estructura:** filial del grupo Accor, presente en 35 países
- **Volumen de negocios:** 630 M€ en el año 2005 (en el mundo)
- **Efectivos:** 4.200 colaboradores (en el mundo)

PROBLEMÁTICA

El trabajo de Accor Services consiste en diseñar e implantar soluciones innovadoras para las empresas cliente, a fin de mejorar la productividad y el bienestar de sus asalariados. Accor Services es la empresa líder mundial en vales de servicios con un volumen de negocios en el año 2005 de 630 millones de euros y un resultado antes de impuestos de 226 millones de euros.

Los vales de servicios están principalmente destinados a empleados del sector terciario, mercado considerable y en crecimiento debido al índice de urbanización de nuestras sociedades.

PERSPECTIVAS Y DESAFÍOS

Accor Services busca una solución global para realizar su encuesta anual de satisfacción del cliente a escala internacional. La empresa consideraba que el proceso de encuesta, que hasta entonces siempre se había llevado a cabo sobre papel, era demasiado largo, costoso y los resultados no eran lo suficientemente fiables. El reto consistió en desmaterializar la encuesta vía Internet con una solución concebida para la web. La solución debía estar centralizada en la sede a fin de garantizar la confidencialidad de la información. La interfaz tenía que ser fácil de utilizar y comprensible ya que los encargados de gestionar las herramientas de encuesta y de obtener la información iban a ser los equipos de marketing y no informáticos.



La oferta de Accor Services se organiza en torno a tres familias de productos: Recursos Humanos, Departamentos de Marketing y gestión de gastos profesionales.

21 millones de personas de 35 países utilizan una amplia gama de prestaciones (tiques y tarjetas para restaurantes y alimentación, servicios y asistencia a personas, motivación, fidelización) cuyo diseño y gestión están en manos de Accor Services.

▶▶▶

"Adoptar WysuForms ha sido todo un éxito. Nuestra solución de encuestas vía Internet, que ha obtenido la conformidad de todas nuestras filiales, nos aporta una ventaja tecnológica en un mercado de gran competitividad y una gran capacidad de reacción a las demandas de nuestros clientes."

Hervé Parnaudeau, Director de marketing de la web,
ACCOR SERVICES

SOLUCIONES DE PRODUCTOS

WYSUFORMS, solución para empresas basada en el concepto de EFM (Enterprise Feedback Management) se conserva por su tecnología innovadora, diseñada especialmente para el entorno de Internet. La operabilidad y la rapidez de la puesta en marcha son, a partes iguales, las ventajas determinantes.

RESULTADOS Y BENEFICIOS

- Reducción de costes tanto en la sede como en las filiales
- Amortización de la solución en un año
- Importante disminución de los plazos de realización de las encuestas
- Tecnología de Internet innovadora
- Comprensión y cumplimiento por los equipos de marketing
- Procesos de logística y de administración mejorados
- Mayor capacidad de reacción para sondear el mercado y las tendencias

CASO PRÁCTICO

El potencial de desarrollo y la alta competencia del sector de los servicios exigen una valoración y control regulares de las tasas de satisfacción de los clientes. Es el caso de Accor Services, que necesitaba detectar las necesidades del mercado y anticiparse a las demandas de este. Para ello, Accor Services realizaba cada año una encuesta de satisfacción internacional de todas sus empresas cliente, que se enviaba por correo, fax o correo electrónico a todas sus filiales. El proceso requería múltiples proveedores locales y conllevaba costes de producción elevados. Los plazos de realización eran largos y hacían falta de cuatro a cinco meses para hacer llegar los resultados a la central y recopilar toda la información. Las 35 filiales eran imposibles de coordinar y la calidad de los datos no era totalmente fiable, sin contar con el riesgo de perder información. Por último, las filiales que se encargaban de localizar, traducir y realizar las encuestas se enfrentaban a una ardua tarea de gestión. Así pues, el proceso era largo y costoso y no contaba con la fiabilidad y capacidad de reacción requeridas. Accor Services decidió, por tanto, buscar una solución integrada para recopilar y obtener los datos de valoración de la satisfacción de los clientes.

LA SOLUCIÓN

Hervé Parnaudeau, Director de marketing de la web de Accor Services, propuso una solución “en línea” y redactó el pliego de condiciones del proyecto. Se debía diseñar, necesariamente, una solución adecuada al mundo de Internet. Dado que la petición se originó en el Departamento de Marketing, la solución debía adaptarse fácilmente a los usuarios no expertos en informática. La implantación de dicha solución debía ser sencilla y el proyecto se debía llevar a cabo de forma rápida. Se debían facilitar los procesos de administración y el software debía contemplar todas las lenguas exóticas. Y para terminar, los plazos y costes de realización se debían reducir rápidamente.

Se solicitó la ayuda de especialistas en encuestas y sondeos, pero estos últimos no cumplían el pliego de condiciones. Sus soluciones eran difíciles de gestionar y requerían competencias especializadas. Además, su tecnología no estaba adaptada a Internet.

WysuForms, a quien también se consultó, presentó una tecnología innovadora basada en Internet. Hervé Parnaudeau, encantado con la operabilidad de la solución, decidió llevar a cabo un proyecto piloto en Francia. La doble interfaz en inglés y francés del software y la capacidad de la interfaz de contemplar todo tipo de idiomas, son ventajas importantes para Accor Services, que debe hacer llegar la encuesta a 35 filiales.

Gracias al éxito del proyecto piloto, Accor Services decidió continuar con WysuForms, con el visto bueno del Departamento de Informática. En pocos días, la herramienta se instaló en las filiales, haciéndolas así rápidamente operativas. La encuesta sale de la central y se envía enseguida a las filiales para que la traduzcan al idioma local, la prueben y seleccionen su objetivo principal. El envío de un correo electrónico personalizado permite acceder directamente al cuestionario. Las respuestas se registran en WysuForms y se consolidan en tiempo real. Hervé Parnaudeau comentó: “Nuestros clientes pueden responder cuando les apetezca y las veces que quieran. Hemos doblado nuestra tasa de respuesta y la calidad de la información ha mejorado. Las valoraciones de los encuestados cuyo país goza de una

reciente incorporación de la tecnología web se registran del mismo modo.”

RESULTADOS

Los plazos del proceso se han reducido de forma notoria, de cuatro meses a una semana aproximadamente. Las filiales han dejado a un lado los procesos materiales y los proveedores locales: se han reducido significativamente los costes de producción y se ha facilitado la realización del proceso. La central goza de informaciones fiables y registra una tasa de respuestas por Internet mayor. Además, gracias a la gestión de los correos electrónicos recordatorios, se puede controlar la calidad. La interfaz de WysuForms es verdaderamente WYSIWYG (“What You See IS What You Get”, “lo que ves es lo que obtienes”) y los usuarios pueden adjuntar imágenes e identidades corporativas de una forma muy sencilla. Accor Services dispone, por consiguiente, de una solución para implantar fácil y rápidamente encuestas atractivas. Asimismo, la calidad de la ayuda y soporte que ofrece el equipo de WysuForms permite avanzar rápidamente y dar respuestas a las necesidades específicas de Accor Services. La consolidación en tiempo real, así como el análisis de las informaciones, la posibilidad de tablas de referencias cruzadas y de exportar los datos a todos los formatos (Word, Excel...) permiten al Departamento de Marketing medir rápidamente el grado de satisfacción de los clientes. Así, se puede anticipar a las necesidades y las tendencias del mercado.

Hervé Parnaudeau concluyó:

“El proyecto ha sido un éxito absoluto. Con WysuForms, hemos escogido una solución de Internet totalmente adaptada a nuestras necesidades. Hemos amortizado el software en menos de un año. Nuestros usuarios se han hecho con la herramienta y hoy en día la utilizan para realizar encuestas locales y valorar mercados u oportunidades nuevos. Actualmente, disponemos de un avance tecnológico que haremos nuestro mediante la integración de los datos de las encuestas con nuestra herramienta CRM”. ■

