

Transformación de los procesos de negocio de Eleia Energía mediante la plataforma Salesforce

NTT DATA colabora con Eleia Energía para implantar la solución de Salesforce de Energy & Utilities Cloud, mejorando sus procesos de atención y comunicación con sus clientes apoyado en una visión 360 y acelerando las contrataciones a realizar en todos sus canales

El cliente

Eleia Energía es una comercializadora de electricidad y gas que opera en España, Brasil y México que ofrece energía verde y servicios personalizados tanto para hogares como para empresas. Con un fuerte compromiso con la sostenibilidad, Eleia Energía ofrece tarifas transparentes y eficientes, adaptadas a las variaciones del mercado mayorista, lo que permite a sus clientes aprovechar los momentos de menor coste del kWh. Además, ofrece soluciones de autoconsumo solar, ayudándolos a generar su propia energía a través de paneles solares.

¿Por qué NTT DATA?

NTT DATA es una compañía innovadora global de servicios empresariales y de IT con sede en Tokio, parte del Grupo NTT. La empresa, que cuenta con más de 140.000 profesionales, ayuda a sus clientes en su proceso de transformación a través de consultoría, soluciones industriales, servicios de procesos comerciales, modernización digital y de IT, y servicios administrados.

En el ámbito de la tecnología Salesforce, NTT DATA es uno de sus principales partners desde el año 2001, con una especialización profunda sobre esta y habiendo recibido cinco años consecutivos premios a la innovación por varios proyectos de transformación. El equipo de NTT DATA España cuenta con más de 230 profesionales certificados que suman más de 900 certificaciones en total. Además, se ha apostado por la capacitación de sus profesionales en Salesforce for Industries, estando acreditados con certificaciones y con una amplia experiencia en proyectos complejos. Actualmente dispone de más de 90 certificaciones sólo en ese ámbito, además de 6 profesionales acreditados con la Energy & Utilities Cloud Accreditation.



La transformación digital representa una oportunidad clave para que las empresas optimicen sus procesos de ventas, mejoren la fidelización de clientes y refuercen su competitividad. A través del uso de tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial, análisis de datos y plataformas CRM, las compañías pueden personalizar sus ofertas según las necesidades individuales de los clientes, mejorar la gestión de contratos y brindar soporte técnico más eficiente. Estas *suites* no solo permiten mejorar la comunicación con los usuarios, sino también ofrecer soluciones proactivas, lo que impulsa la satisfacción y la lealtad a largo plazo.



La transformación ha sido ágil gracias al equipo de NTT DATA por su guía y apoyo en todos los macroprocesos de negocio. Su expertise nos ha permitido identificar las mejores soluciones y adaptar nuestros requisitos y procesos al estándar de Salesforce, minimizando complejidades adicionales y maximizando el rendimiento y el ‘time to market’.

Camilo J. Martínez Díaz, IT Director, ELEIA ENERGÍA

El reto

- Disponer de una nueva plataforma CRM basada en Salesforce que integrará todas las funcionalidades dentro del ecosistema de Eleia Energía y que estará adaptada a su amplio catálogo de productos energéticos.

La solución

- Configuración de la solución Energy & Utilities Cloud de Salesforce para cubrir los procesos de venta, post venta y atención al cliente. Además, la plataforma incluye las soluciones Sales y Service Cloud, Experience Cloud y Marketing Cloud, proporcionando una herramienta integral y escalable.

El resultado

- La implementación de Salesforce ha mejorado significativamente la eficiencia y productividad de Eleia Energía, destacando entre otros beneficios la reducción del 30% en tiempos de contratación y del 50% en atención al cliente.

El reto

Eleia Energía se enfrentaba al desafío de transformar sus procesos de ventas a través de todos sus canales con el objetivo de expandir su negocio a clientes particulares y corporativos. La empresa necesitaba una plataforma tecnológica robusta que soportara el crecimiento del negocio y que, además, cumpliera con los requisitos regulatorios y las integraciones con otros sistemas terceros.

Se trataba de disponer de una nueva plataforma CRM basada en Salesforce, que integrara todas las funcionalidades dentro del ecosistema de Eleia Energía y que estuviera adaptada a su amplio catálogo de productos energéticos.

La solución

En respuesta a esta necesidad se llevó a cabo la configuración de la solución Energy & Utilities Cloud de Salesforce para cubrir los procesos de venta, post venta y atención al cliente. Además, la plataforma incluye las soluciones **Sales y Service Cloud**, **Experience Cloud y Marketing Cloud**, proporcionando una herramienta integral y escalable.

Además, y gracias a la integración con otros sistemas a través de Mulesoft y la incorporación de Service Cloud Voice para gestionar comunicaciones telefónicas, Eleia Energía ha podido automatizar procesos de backoffice y optimizar su operación diaria.

Para ello, Eleia Energía seleccionó como empresa de consultoría tecnológica a NTT DATA, uno de los principales socios globales de Salesforce, con amplia experiencia y un equipo de profesionales altamente cualificados que han garantizado una ejecución exitosa del proyecto.

NTT DATA se involucra tanto desde el inicio en el proyecto de consultoría, así como a lo largo de todas las etapas del proyecto aportando una **visión holística**, una metodología y herramientas propias. Actúa así, como **punto de conexión entre el negocio y la tecnología** para asegurar que se logren los objetivos de transformación de cada organización.

Nuestros equipos están comprometidos en garantizar los niveles de **adherencia al estándar** de Salesforce ofreciendo soluciones diseñadas para optimizar y automatizar los diferentes procesos de cada cliente, así como facilitar la escalabilidad a futuro. Cabe destacar que una mayor estandarización hará que la plataforma sea más escalable, requiera menos mantenimiento y se adapte mejor a cualquier evolución futura.

El resultado

Tras la implantación de la nueva solución de Salesforce, en un tiempo aproximado de un año, se destacan los siguientes resultados:

- **Mayor eficiencia de las agencias colaboradoras.** Mejor organización del equipo de soporte de Eleia Energía: reducción de un 30% del tiempo destinado a contrataciones y de un 50% el de la atención al cliente.

- **Centralización de la gestión de comunicaciones**, facilitando la gestión y coordinación de las comunicaciones desde una única plataforma mejorando la productividad de los equipos, ofreciendo información precisa que ayude a la personalización de los mensajes y a medir el rendimiento de dichas comunicaciones en tiempo real.
- **Optimización de campañas de marketing.** La plataforma permite una segmentación precisa, un análisis detallado y una mayor automatización que favorece dirigir las campañas a audiencias más relevantes, lo que aumenta la efectividad y el retorno de la inversión.
- **Automatización en la atención al cliente.** La integración del call center con datos en tiempo real y la asignación automática de cada caso al departamento correspondiente han mejorado la eficiencia operativa, eliminando por completo las revisiones manuales.
- **Mayor agilidad en ventas.** Los equipos de ventas pueden dedicar más tiempo a actividades de alto valor y estratégicas, como la interacción y negociación con clientes y la creación de nuevos productos comerciales, en lugar de tareas administrativas y enfocarse a la expansión hacia el mercado B2C.
- **Trazabilidad avanzada.** La solución permite gestionar el ciclo de vida completo de un cliente, desde el lead hasta la venta y la atención postventa, ofreciendo una vista 360°. De esta manera se puede tener una visión completa y en tiempo real de todas las etapas del proceso.
- **Sistema robusto y escalable**, capaz de manejar fallos y errores sin interrumpir su funcionamiento, lo que contribuye a mantener su disponibilidad y la capacidad de integrarse fácilmente con otras aplicaciones y sistemas empresariales favoreciendo el crecimiento de Eleia Energía en el dinámico mercado energético.

“

Gracias a la predisposición de Eleia Energía para adoptar completamente la solución de Salesforce, hemos logrado transformar el 100% de sus procesos al estándar de la plataforma. En pocos meses, los resultados obtenidos han demostrado la eficacia de esta herramienta.

Héctor Pinar Hernández, Global Head of Gas&Power and Water, NTT DATA