



## Cas d'èxit

BELLA AURORA LABS millora la cura i atenció a les seves consumidores amb Dynamics 365 Omichannel

[www.abast.es](http://www.abast.es)



La companyia es converteix en un referent en transformació digital dins del sector de la cosmètica espanyola gràcies a projectes com aquest, que li ha permès integrar la gestió de la cura i atenció a les seves consumidores englobant tots els múltiples canals de comunicació utilitzats. Per això ha confiat en una solució basada en Dynamics 365 proposada i implantada per ABAST, Gold Partner de Microsoft.

## El repte

Bella Aurora Labs és una companyia líder al sector de la cosmètica espanyola i compta amb presència internacional. Engloba diferents marques entre les quals destaca Bella Aurora, vaixell insígnia de la companyia i líder al mercat de productes despigmentants.

El seu departament de Customer Care disposava de diferents canals de comunicació i diferents eines no integrades per gestionar cadascun d'ells. L'objectiu del projecte que es va plantejar inicialment era integrar i optimitzar la gestió de tots aquests canals i enriquir en un repositori unificat totes les dades que obtenien de la interacció amb les seves consumidores.

Els canals de comunicació utilitzats inclouen xarxes socials, xats, WhatsApp, telefonia i correu electrònic. A més, per a cada un dels canals normalment havia definit diversos perfils diferents, tant per diferenciar marques o línies de productes de la companyia com per atendre a través d'ells diferents necessitats dels clients.

El principal problema era que les diferents aplicacions que feien servir treballaven desconnectades entre elles i els repositoris d'informació eren independents i de tipologies diferents: fulls de càlcul, Zendesk (suport), aplicació de booking, etc. cosa que feia que l'entorn complet d'atenció als consumidors fos molt difícil de governar i no poguessin tenir una visió única.

Aquesta necessitat era una de les problemàtiques que Bella Aurora Labs volia abordar dins del seu pla de Transformació Digital, l'objectiu final del qual és tenir una visió 360° de les seves consumidores i dins del qual es van plantejar abordar també altres projectes com:

- Desplegar una solució de Customer Service que pugui gestionar tant els processos de Customer Care com els de suport postvenda.
- Implantar una solució per a la gestió unificada de màrqueting digital.
- Integrar aquestes solucions amb els seus sistemes de comerç electrònic.
- Integrar també amb eines per al punt de venda a botigues o grans magatzems.

## La solució

Entre les propostes que Bella Aurora Labs va avaluar per dur a terme aquest projecte de transformació, finalment van escollir la presentada per ABAST perquè proporcionava una solució holística que resolva totes aquestes necessitats i facilitava opcions per continuar creixent amb noves funcionalitats integrades al futur.



La proposta presentada estava basada en el Microsoft Dynamics 365 i el Microsoft PowerPlatform, que conformen una de les plataformes més completes i modernes d'aplicacions de negoci, facilitant la transformació digital de les empreses.

“El projecte, que ja era estratègic a la nostra estratègia de digitalització, es converteix en una aposta de la companyia per mantenir aquest contacte directe amb la consumidora en sobrevenir la pandèmia de COVID-19. La solució de Microsoft encaixa amb les nostres necessitats com a empresa centrada en les persones, i ens permet, d'una manera modular, anar dotant-la de més funcionalitat d'acord amb el nostre pla de creixement. Com a eina, uneix facilitat d'ús per part de les nostres Beauty Experts, tecnologia innovadora i capacitat d'integració amb la resta de sistemes. A més, ABAST té una metodologia de treball transparent i flexible, amb uns professionals amb qui ràpidament vam crear un clima de confiança i col·laboració.”, declara Joan Corominas, CIO de Bella Aurora Labs.

El core d'aquest primer projecte inicial és el Microsoft Dynamics 365 Omnichannel, un mòdul que proporciona capacitat multicanal a la solució de Customer Service. Aquesta solució permet que les organitzacions es connectin i interactuin instantàniament amb els clients a través de canals de missatgeria digital, xats, SMS, xarxes socials, etc. L'aplicació ofereix identificació contextual del client, notificació en temps real, comunicació integrada i eines de productivitat per garantir que els agents que interactuen amb els clients siguin més eficaços. Cal destacar també que aquesta solució treu partit de l'ús de serveis cognitius d'Azure, com ara el reconeixement del llenguatge natural, servei de traducció en temps real i “l'anàlisi de sentiment” del client.

A aquesta solució se li va afegir noves funcionalitats desenvolupades per ABAST que van ampliar la interacció que el departament de Customer Care de Bella Aurora Labs podia fer amb les consumidores a través de xarxes socials com Facebook, Twitter i Instagram. En concret, aquesta millora permet ara recollir informació directament de posts en què s'esmenta alguna de les marques o productes de la companyia i interactuar-hi amb les consumidores.

Actualment l'equip de Customer Care i Customer Service fan la seva activitat de manera deslocalitzada i principalment teletreballant.

## El projecte

La implicació de Bella Aurora Labs en el projecte, tant des de negoci com de TI, va ser màxima, i les responsables del departament de Customer Care & Customer Insights van treballar de manera conjunta amb els consultors d'ABAST per definir els requeriments finals de la solució.

Una dificultat afegida en el desenvolupament del projecte va ser la coincidència amb la pandèmia de COVID-19, que va obligar a realitzar tot el projecte de forma remota, tant a la fase d'anàlisi com a les posteriors de parametrització, revisió i posada en marxa. L'ús de Microsoft Teams com a eina de comunicació i col·laboració va facilitar que això no fos un inconvenient per al bon avenç del projecte.

La solució es va posar en producció el juliol del 2021.

## Beneficis

Gràcies a Microsoft Dynamics 365 Omnichannel, Dynamics 365 Customer Service i les funcionalitats extra afegides pels programadors d'ABAST, l'equip de Customer Care & Customer Insights de Bella Aurora Labs compta ara amb un entorn integrat de gestió de totes les comunicacions amb els consumidors que engloba tots els canals de comunicació. Les agents encarregades d'assessorar o respondre consultes sobre els productes que la companyia ofereix a través de les diferents marques, disposen d'informació unificada sobre els seus clients i eines que faciliten la interacció i el seguiment de cada cas o conversa establerta amb elles.

Aquest projecte ha contribuït al reconeixement de Bella Aurora Labs com una de les companyies més destacades en la digitalització dels processos dins del sector. Una mostra d'això són els 4 premis amb què Bella Aurora Labs va ser guardonada als premis Digital Beauty Awards 2021 organitzats pel Beauty Cluster:

1er premi al Millor nou e-commerce del sector.

2n premi al Millor e-commerce cosmètica i perfumeria.

2n premi a la millor transformació digital d'una empresa.

3er premi a la Millor Innovació tecnològica digital.

Donant continuïtat a aquest projecte, ara s'estan abordant millores en la Gestió de Màrqueting amb una solució, també basada en Dynamics 365, que podrà explotar les dades recollides per Omnichannel i que a més s'enriquiran amb les recollides a través de la seva plataforma d'e-commerce.

Eva Martínez, Customer Care & Customer Insights Manager de Bella Aurora Labs., assenyala que “El projecte ens ha permès estar encara més a prop de les nostres consumidores, oferint múltiples vies de contacte amb la marca en real time (tant en línia com offline) integrades de manera global amb els nostres sistemes. També ens ha servit d'impuls per continuar treballant pel camí de la hiperpersonalització, un objectiu estratègic per a la nostra companyia. L'equip d'ABAST va entendre ràpidament el nostre model de negoci i ens van oferir solucions sempre adaptades i personalitzades, en un ambient de treball de mutu enteniment.”

Per a més informació: [msdynamics@abast.es](mailto:msdynamics@abast.es)



[www.abast.es](http://www.abast.es) · [info@abast.es](mailto:info@abast.es)

Tel. 933 666 900  
Fax 933 666 910  
Carrer Equador 39-45  
08029 Barcelona

Tel. 914 061 601  
Fax 914 061 604  
Calle de la Basílica 19, 9º B  
28020 Madrid

Tel. 97 170 68 82  
Calle Fluvíá 1, Bajos dcha.  
Despacho 25 (Son Fuster)  
07009 Palma de Mallorca