



## EXPERIENCIA DE CLIENTE

### AGBAR CONTIGO

---

#### INFORMACIÓN

Empresa: Agbar

Página web: [Enlace a una de nuestras webs](#)

(Ejemplo de una de nuestras más de 50 compañías operadoras de agua)

Categoría Certamen Kyndryl: Experiencia de Cliente

#### BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Nuestro modelo de atención al cliente se resume en un concepto claro: "Estamos Contigo". Buscamos mejorar la experiencia de los usuarios, manteniendo la proximidad y la empatía en cada interacción.

El proyecto Agbar Contigo, lanzado en 2021, tiene tres objetivos principales:

- Obtener la excelencia en la experiencia del cliente
- Potenciar los canales digitales
- Ofrecer soluciones excepcionales para superar las principales brechas sociales que afectan a nuestros clientes



## EXPERIENCIA DE CLIENTE

### AGBAR CONTIGO

---

#### PROBLEMA IDENTIFICADO

A pesar de los avances en la digitalización de procesos, hemos identificado varios problemas significativos que afectan la inclusión y la accesibilidad. Las personas en situaciones de vulnerabilidad, aquellas con barreras idiomáticas y de comprensión, brecha digital, y quienes enfrentan otras brechas sociales, a menudo encuentran dificultades para acceder a los servicios digitales debido a interfaces complejas y falta de soporte en su idioma. Además, la necesidad de digitalizar a nuestros clientes se vuelve cada vez más urgente para adaptarnos a las demandas del entorno moderno. Sin embargo, este proceso debe realizarse de manera que se garantice un trato cercano y personalizado, con una mejora en la escucha activa de todos los clientes. Es fundamental que adaptemos nuestras soluciones para asegurar que todos los usuarios, sin importar su contexto, reciban una atención que considere sus necesidades individuales y promueva una experiencia inclusiva y equitativa.

#### SOLUCIÓN PROPUESTA

Para enfrentar estos desafíos, hemos establecido tres objetivos clave. Primero, escuchamos y nos adaptamos a las recomendaciones de nuestros clientes, anticipándonos a sus necesidades para ofrecer soluciones proactivas. En segundo lugar, estamos apostando por los nuevos canales digitales, asegurando que nuestras plataformas sean accesibles y eficaces. Finalmente, adoptamos una perspectiva inclusiva en todas nuestras iniciativas transformadoras, garantizando que cada desarrollo considere y respete la diversidad de todos nuestros usuarios.



## EXPERIENCIA DE CLIENTE

### AGBAR CONTIGO

---

#### VALORES DIFERENCIALES

##### **1. Mejora en la usabilidad canales digitales**

Hemos adaptado nuestras páginas web para ser accesibles y hemos simplificado los trámites, haciéndolos 100% digitales. Además, ofrecemos un ChatBot y un canal de mensajería instantánea para asistencia rápida, mejorando la experiencia del usuario y la accesibilidad de nuestros servicios.

##### **2. Adaptación de las comunicaciones**

Priorizamos una comunicación cercana, clara y sencilla para garantizar que nuestros mensajes sean accesibles y comprensibles. Este enfoque facilita la interacción con nuestros usuarios, refuerza la confianza y mejora la experiencia general al evitar ambigüedades y complejidades.

##### **3. Sin dejar a nadie atrás**

Programa inclusivo para abordar barreras sociales. Este programa incluye plataformas multi-idioma, atención en lengua de signos y apoyo para personas en situación de vulnerabilidad. El objetivo es un cambio cultural que implique a todo el personal en la identificación y resolución de barreras, promoviendo la igualdad de oportunidades y asegurando que nadie quede atrás.

##### **4. Potenciación de la Escucha Activa y trato personalizado**

Implementamos sistemas de escucha activa continua para mejorar la experiencia del cliente, revisamos procesos críticos como fugas y pagos para corregir fallos, y rediseñamos nuestros canales de contacto para una comunicación más efectiva y accesible. Estas acciones optimizan nuestro servicio y mejoran la satisfacción del usuario.



## EXPERIENCIA DE CLIENTE

### AGBAR CONTIGO

---

#### INDICADORES DE ÉXITO

Indica los datos cuantificables para cada uno de los puntos:

- Más de 13 millones de personas atendidas
- 56 Compañías operadoras del grupo Agbar
- Más de 1.100 municipios de España gestionados
- Entidades colaboradoras: Servicios sociales municipales, Fundación ONCE, Cruz Roja Española, Cáritas, Banco de alimentos, Asociaciones de Personas sordas locales, Asociaciones de personas con trastorno del espectro del autismo, Associació Lectura Fàcil, entre otras.
- Otros indicadores a tener en cuenta:
  - NPS (Net Promoter Score): Aumento de más de puntos
  - Cobertura nuevos canales de atención:  
Más 60% de clientes.
  - Uso del canal digital: Aumento de más del 4%

#### TECNOLOGÍAS USADAS

- Implementación de sistemas de escucha activa mediante IA
- Despliegue nuevos Canales digitales inclusivos
- Chat on line / Mensajería instantánea (WhatsApp)
- Plataformas de atención multi-idioma con más de 30 idiomas
- Servicio de videoconferencia y atención presencial en Lengua de signos
- Evolutivos de sistemas de Atención al Cliente para mejorar los procesos críticos de experiencia del cliente (situaciones de vulnerabilidad, pagos y fugas entre otros)



## EXPERIENCIA DE CLIENTE

### AGBAR CONTIGO

---

#### IMPACTO EN SOSTENIBILIDAD

La salud de las personas y del planeta guía todo nuestro trabajo en Agbar. Nuestro compromiso, preservar los recursos que garantizan el futuro sostenible del planeta, el desarrollo de las comunidades y el bienestar de la ciudadanía para hacer realidad una transición ecológica justa, sin dejar a nadie atrás.

El proyecto CONTIGO contribuye especialmente a la mejora de la sostenibilidad, e impacta con el cumplimiento de los siguientes ODS:

- ODS 1: Fin de la pobreza (Acceso al agua, un derecho fundamental)
- ODS 6: Agua limpia y saneamiento (preservación del agua)
- ODS 10: Reducción de las desigualdades (Ayudas para eliminar brechas sociales)

#### IMPACTO EN LA ESTRATEGIA DE LA COMPAÑÍA

En Agbar, nuestra estrategia se enfoca en mejorar la experiencia del cliente a través de tres objetivos clave, impactando en eficiencia y eficacia:

- Excelencia en la Experiencia del Cliente: Implementamos sistemas de escucha activa y optimizamos procesos críticos y comerciales para ofrecer una atención más eficiente y rediseñar nuestros canales de comunicación.
- Innovación Digital: Aceleramos el uso de canales digitales como chat y WhatsApp para facilitar gestiones y atender a diversos perfiles de clientes
- Inclusión y Atención a la Vulnerabilidad: Abordamos la brecha digital, simplificando procesos, con plataformas multi-idioma y revisiones de comunicación, promoviendo un entorno culturalmente inclusivo.

Estas acciones garantizan una experiencia de cliente más accesible y satisfactoria.