

Case Study

Emergia

emotional experience company



Case Study: Emergia

Desafio


A Emergia estava à procura de uma plataforma que permitisse tornar os trabalhadores mais ágeis e eficientes nos possíveis cenários com os quais se iriam deparar, quer fosse de maneira presencial ou em teletrabalho, garantindo desta forma a continuidade do serviço com altos padrões de segurança.

Solução

A plataforma GoContact, ao ser Native Cloud e Omnichannel, garante esta eficiência, flexibilidade e agilidade que a Emergia procura nas interações com os clientes. Esta ferramenta soluciona completamente as necessidades de configuração, adaptando-se a qualquer cenário presencial ou em teletrabalho, e garantindo a continuidade do serviço.

Resultados

Com a solução GoContact, Emergia conseguiu uma visão omnichannel do ciclo de vida completo do cliente (desde a captação, atenção, cobrança e retenção), o que tornou a tomada de decisões de forma mais precisa.



A Emergia revoluciona as abordagens tradicionais do outsourcing. A sua cultura interna, experiência emocional, a sua flexibilidade e capacidade de resposta rápida aliam-se à solidez de infraestruturas e processos.

“...adapta-se a qualquer cenário...”

“A Plataforma GoContact soluciona completamente as necessidades de configuração, porque adapta-se a qualquer cenário, seja presencial ou em teletrabalho, e garante desta forma a continuidade do serviço em qualquer circunstância.”

Carlos Fernando Sánchez,
Diretor Geral de Emergia
Colombia.

Emergia - emotional experience company

emergia é uma empresa multinacional de soluções de negócios, especializada em gestão abrangente da experiência do cliente e terceirização de processos.

Desde 2005 tem-se posicionado como parceiro estratégico de empresas líderes em setores como Companhias Aéreas, Bancos, Governo, Retail, Saúde, Seguros, Telecomunicações e Utilities, com um compromisso constante com a tecnologia e a inovação. Para tal, a emergia desenvolveu soluções com uma visão E2E adaptadas a cada setor de atividade e suportadas por uma plataforma tecnológica segura e omnicanal, bem como a integração de ambientes online e offline.

Composta por um grupo de profissionais com larga experiência no setor, a emergia revoluciona as abordagens tradicionais do outsourcing. A sua cultura interna “experiência emocional”, a sua flexibilidade e capacidade de resposta rápida aliam-se à solidez de infraestruturas e processos para oferecer soluções consistentes e inovadoras adaptadas às necessidades de cada empresa.

Com presença internacional, a empresa oferece seus serviços em 9 idiomas. Com escritórios na Espanha e na Colômbia.

A necessidade urgente de uma solução Cloud

A pandemia difundiu uma ideia que já estava presente na empresa (sobretudo na Colômbia); o trabalho remoto, que se converteu numa necessidade urgente. Além disso, esta necessidade de conseguir trabalhar a partir de qualquer lugar de maneira ágil e eficaz era concretizada num projeto que nasceu da mão de um sócio de negócio estratégico para Emergia no mercado da Colômbia. Era uma entidade financeira muito importante no país, que necessitava de padrões de serviço e de segurança muito altos. A plataforma GoContact cumpria estes requisitos.

A GoContact proporcionou o seu conhecimento e experiência e, acima de tudo, acompanhou-os ao longo de todo o processo, assegurando-se de cobrir com sucesso todas as necessidades da empresa.

A escolha da GoContact

Emergia decidiu escolher a GoContact como fornecedor de serviços devido à rápida adaptação às necessidades da empresa BPO, ao proporcionar o seu conhecimento e experiência, mas sobretudo, porque GoContact garantia um seguimento constante e diário durante todo o processo. Graças à GoContact, conseguiram contar com uma solução em Cloud que permitisse que as equipas estivessem conectadas a partir de qualquer lugar e em qualquer momento, com agilidade e flexibilidade. De um ponto de vista estratégico, as duas empresas partilham um desejo em comum, crescer em novos mercados com a qualidade e a segurança que ambos requerem.

Um trabalho realizado sempre de mãos dadas

A chave do sucesso do projeto foi a implicação e coordenação das equipas de ambas empresas. A equipa da GoContact, como é habitual nos seus projetos, ofereceu suporte 24/7 durante todo o processo de arranque. Além disso, o trabalho não foi exclusivamente limitado a trabalhar com Emergia no processo de lançamento e implementação da solução, hoje em dia continuam a acompanhar a Emergia no seguimento e desenvolvimento de novas melhorias da plataforma.

O pilar fundamental tem sido a melhoria contínua no modelo operativo da Emergia, sendo que, contar com parceiros que permitam chegar a isto, é um fator chave para eles.

“Os colaboradores têm acolhido muito bem a ferramenta, uma vez que consideram que seja de fácil utilização e, sobretudo, porque permite fazer a gestão diária através de uma nova modalidade operacional”

Carlos Fernando Sánchez,
Diretor Geral de Emergia
Colombia


O trabalho diário dos colaboradores

“Os colaboradores têm acolhido muito bem a ferramenta, uma vez que consideram que seja de fácil utilização e, sobretudo, porque permite fazer a gestão diária através de uma nova modalidade operacional” Comenta Carlos Fernando Sánchez, Diretor Geral de Emergia Colombia.

De entre os comentários mais destacados sobre a ferramenta, encontra-se a oportunidade que os agentes têm de realizar novos processos de formação e treino de forma interativa. Também assinalam a possibilidade e facilidade de receber feedback da parte dos líderes de equipa em tempo real, algo que é fundamental para assegurar o seu rol corporativo.

Neste momento, a empresa conta com um cenário distribuído numa proporção de aproximadamente 50% dos agentes em teletrabalho e os restantes agentes a trabalhar nas instalações de Emergia ou do cliente, desta forma asseguram todos os possíveis cenários, conseguindo reforçar a presença em cada um deles de forma ágil e simples.

“Ter a possibilidade de contar com esta ferramenta permite-nos trabalhar em cenários distribuídos que possam mudar de um dia para o outro sem ter grandes impactos nos resultados operacionais, garantindo a continuidade do negócio com os padrões mais altos de qualidade” Afirma Carlos Fernando Sánchez, Diretor Geral.



“Atualmente, a nossa colaboração é ativa, continua em crescimento, com campanhas a decorrer e implementação de novos projetos.”

André Santos,
COO na GoContact.

A continuidade do trabalho entre Emergia e GoContact

A ferramenta GoContact tem impactado em mais de 600 pessoas que hoje trabalham em duas modalidades de trabalho; a primeira delas, inhouse, nas instalações do cliente, e a segunda em modalidade de teletrabalho, permitindo que os assessores possam trabalhar desde as suas casas.

Seja numa ou noutra modalidade, a GoContact tem criado a combinação perfeita entre o valor das pessoas e a inovação tecnológica, que ajuda a melhorar a relação com o cliente através de qualquer canal de contacto.

É por isso que Emergia e GoContact vão continuar a trabalhar juntas durante mais tempo; “Atualmente, a nossa colaboração é ativa, continua em crescimento, com campanhas a decorrer e implementação de novos projetos. O nosso foco, como parceiros reais de negócio, é a melhoria contínua dos nossos clientes, pelo que vamos continuar a trabalhar juntos nas novas sucursais e projetos” assinala André Santos, COO na GoContact.

Testemunho do Cliente



“A GoContact brindou-nos a possibilidade de acelerar a implementação de soluções flexíveis e ágeis que o mercado pede cada vez mais e que são um pilar do nosso plano estratégico”

Miguel Matey - CEO de Emergia.



www.gocontact.com

