



Case Study



Emergia
emotional experience company



Emergia revoluciona los planteamientos tradicionales del outsourcing. Su cultura interna, emotional experience, su flexibilidad y rápida capacidad de respuesta se unen a la solidez de infraestructuras y procesos para ofrecer soluciones.

Case Study: Emergia

Desafío

Emergia buscaba una plataforma que les permitiese ser más ágiles y eficientes en los posibles escenarios que se presentarán, ya fuese presencial o en teletrabajo, garantizando así la continuidad del servicio con los más altos estándares de seguridad.

Solución

La plataforma GoContact, al ser Native Cloud y Omnicanal, garantiza esa eficacia, flexibilidad y agilidad que Emergia busca en las interacciones con los clientes. Esta herramienta soluciona al completo las necesidades de configuración, adaptándose a cualquier escenario presencial o en teletrabajo, y garantizando la continuidad del servicio.

Resultados

Con la solución GoContact, Emergia ha conseguido una visión omnicanal del ciclo de vida completo del cliente (desde la captación, atención, recobro y retención) facilitando la toma de decisiones con mayor precisión.

“La Plataforma GoContact soluciona al completo las necesidades de configuración, porque se adapta a cualquier escenario, ya sea presencial o en teletrabajo, y garantiza así la continuidad del servicio en cualquier circunstancia” - Carlos Fernando Sánchez, Director General de Emergia Colombia.

Emergia - emotional experience company

Emergia es una compañía multinacional de soluciones de negocio, especializada en la gestión integral de la experiencia de cliente y externalización de procesos.

Desde 2005 se posiciona como partner estratégico de empresas líderes en sectores como Aerolíneas, Banca, Gobierno, Retail, Salud, Seguros, Telecomunicaciones y Utilities, a través de una apuesta constante por la tecnología y la innovación. Para ello, Emergia ha desarrollado soluciones con una visión E2E adaptada a cada sector de actividad y apoyadas en una plataforma tecnológica securizada y omnicanal, así como la integración de entornos on y off line.

Formada por un grupo de profesionales con una amplia experiencia en el sector, Emergia revoluciona los planteamientos tradicionales del outsourcing. Su cultura interna “emotional experience”, su flexibilidad y rápida capacidad de respuesta se unen a la solidez de infraestructuras y procesos para ofrecer soluciones consistentes e innovadoras adaptadas a las necesidades de cada empresa.

Con presencia internacional, la compañía ofrece sus servicios en 9 idiomas. Con oficinas en España y Colombia.

La necesidad urgente de una solución Cloud

La pandemia proliferó un pensamiento que ya rondaba en la compañía (en especial en Colombia); el trabajo remoto, convirtiéndose en necesidad urgente. Además, esta necesidad de poder trabajar desde cualquier lado de forma ágil y eficaz se concretaba en un proyecto que nacía de la mano de un socio de negocio estratégico para Emergia en el mercado colombiano. Se trataba de una entidad financiera puntera del país, que necesitaba tener estándares de servicio y seguridad muy altos. La plataforma GoContact cumplía esos requisitos.

“..adaptándose a cualquier escenario..”



GoContact proporcionaba su conocimiento y experiencia y, ante todo, les acompañó durante todo el proceso asegurándose de cubrir todas las necesidades de la empresa con éxito.

La elección de GoContact

Emergia se decantó por GoContact, como proveedor de servicio, porque se adaptaba de forma rápida a las necesidades de la compañía BPO al proporcionar su conocimiento y experiencia, pero sobre todo, porque GoContact les garantizaba un seguimiento constante y diario durante todo el proceso. Gracias a GoContact, pudieron contar con una solución en Cloud que permitiese a los equipos conectarse desde cualquier lugar y en cualquier momento, con agilidad y flexibilidad. Desde un punto de vista estratégico ambas compañías compartían un deseo común de crecer en nuevos mercados con la calidad y seguridad que ambos demandaban.

Un trabajo realizado siempre de la mano

La clave del éxito del proyecto fue la implicación y coordinación de los equipos de ambas compañías. El equipo de GoContact, como es habitual en sus proyectos, ofreció soporte 24/7 durante todo el proceso de puesta en marcha. Además, el trabajo no se limitó única y exclusivamente a trabajar con Emergia en el proceso de lanzamiento e implementación de la solución, hoy en día siguen acompañando a Emergia en el seguimiento y desarrollo de nuevas mejoras en la plataforma.

El pilar fundamental ha sido el de la mejora continua en el modelo operativo de Emergia, por lo que contar con los socios que les permitan conseguir eso, es clave para ellos.

“Los colaboradores han acogido muy bien la herramienta porque la perciben fácil de usar y sobre todo porque les permite hacer su gestión diaria desde una nueva modalidad operativa”- Carlos Fernando Sánchez, Director General de Emergia Colombia.

El trabajo del día a día de los trabajadores

“Los colaboradores han acogido muy bien la herramienta porque la perciben fácil de usar y sobre todo porque les permite hacer su gestión diaria desde una nueva modalidad operativa.” Resalta Carlos Fernando Sánchez, Director General de Emergia Colombia.

Entre los comentarios más destacados sobre la herramienta, está la oportunidad que los agentes tienen de realizar nuevos procesos de formación y entrenamiento de manera interactiva. También destacan la posibilidad y facilidad de recibir feedback por parte de los líderes del equipo en tiempo real, algo fundamental para afianzar su rol corporativo.

En este momento, la empresa cuenta con un escenario distribuido en una proporción de aproximadamente un 50% de los agentes en teletrabajo mientras que el resto de los agentes se encuentran trabajando en instalaciones de Emergia o del cliente, de esta manera cubren todos los posibles escenarios, pudiendo reforzar la presencia en cada uno de ellos de una forma ágil y sencilla.

“Poder contar con esta herramienta nos permite trabajar en escenarios distribuidos que pueden cambiar de un día para otro sin ver impactos en los resultados operativos, garantizando la continuidad de negocio con los más altos estándares de calidad.” – Afirma Carlos Fernando Sánchez, Director General.

“Actualmente, nuestra colaboración es activa, es decir, continúa en crecimiento, con campañas en movimiento e implementación de nuevos proyectos.” - André Santos, COO en GoContact.

La continuidad del trabajo entre Emergia y GoContact

La herramienta GoContact ha impactado en más de 600 personas que hoy trabajan bajo dos modalidades de negocio; la primera de ellas inhouse en las instalaciones del cliente y la segunda en modalidad de teletrabajo, permitiendo que los asesores puedan trabajar desde sus casas.

Ya sea en una como en otra modalidad, GoContact ha creado la combinación perfecta entre el valor de las personas y la innovación tecnológica, que ayuda a mejorar la relación con el cliente en cualquier canal de contacto.

Por eso, Emergia y GoContact van a seguir trabajando juntas durante más tiempo; *“Actualmente, nuestra colaboración es activa, es decir, continúa en crecimiento, con campañas en movimiento e implementación de nuevos proyectos. Nuestro foco, como partners reales de negocio, es la mejora continua de nuestros clientes, por lo que seguiremos trabajando juntos en nuevas sucursales y proyectos”* señala André Santos, COO en GoContact.

Case Study



Testimonio del cliente

“GoContact nos brindó la posibilidad de acelerar la implantación de soluciones flexibles y ágiles que el mercado demanda cada vez más y que son un pilar de nuestro plan estratégico.”

Miguel Matey - CEO de Emergia.





Madrid
Plaza de las Cortes 4, Planta 2
28014 Madrid
España
T. 900 800 602
comercial@gocontact.es
www.gocontact.com/es

Sobre GoContact:

GoContact es una solución nativa cloud de Contact Center as a Service, con soluciones integradas de Omnicanalidad e Inteligencia Artificial.

GoContact Cuenta con todas las funciones de una plataforma de Contact Center de última generación, tales como IVR, ASR, Servicios de Inbound/Outbound, Scripts, Tickets, Chat, RRSS, CRM, Reporting/Analytics, Calidad, E-learning, SMS, Text to Speech, y otras funciones.