

Case Study

**emergia**

emotional experience company

 **contact**  
a **broadvoice** Company

# 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

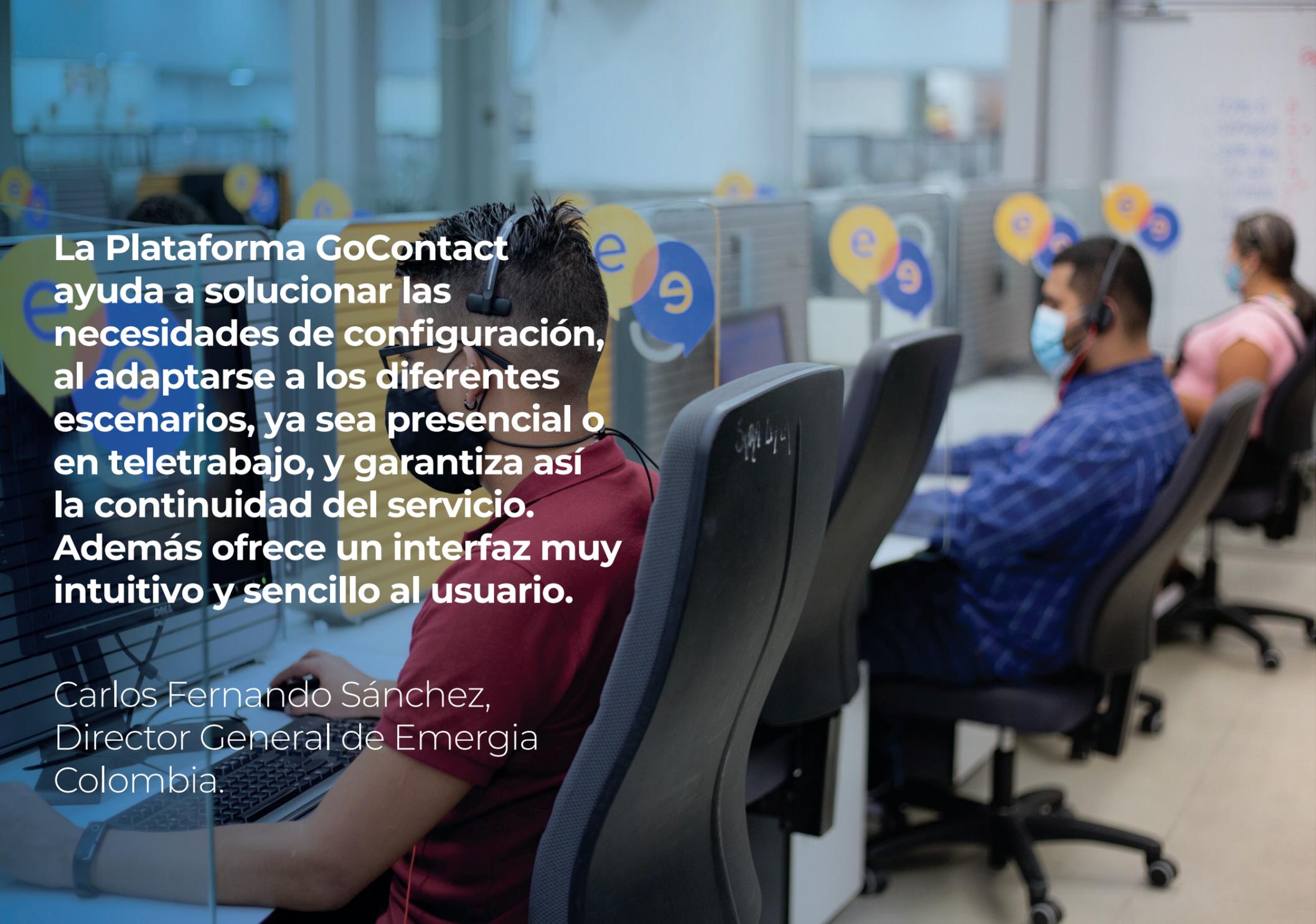
La plataforma GoContact, gracias a su naturaleza Native Cloud y su enfoque Omnicanal, ofrece una combinación de eficacia, flexibilidad y agilidad que responde a las necesidades de interacción con los clientes que emergia prioriza. Esta herramienta ha demostrado ser capaz de adaptarse a distintos escenarios, tanto presenciales como en teletrabajo, contribuyendo a la continuidad del servicio en diversas circunstancias.

## 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.



**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.**



**La Plataforma GoContact ayuda a solucionar las necesidades de configuración, al adaptarse a los diferentes escenarios, ya sea presencial o en teletrabajo, y garantiza así la continuidad del servicio. Además ofrece un interfaz muy intuitivo y sencillo al usuario.**

Carlos Fernando Sánchez,  
Director General de Emergia  
Colombia.

## Emergia emotional experience company

emergia es el socio estratégico ideal en el ámbito del BPO para cualquier empresa. Con un enfoque único y diferenciador, ha desarrollado un concepto innovador denominado Puente Emergético, que redefine la forma de relacionarse con clientes y colaboradores.

Esta conexión se fundamenta en la empatía estratégica, combinando el potencial humano y tecnológico para sintonizar con las emociones de los clientes finales. A través de soluciones ágiles y alineadas con los objetivos de negocio de las marcas a las que asesora.

El propósito superior de emergia es construir conexiones valiosas que promuevan el crecimiento sostenible de las personas, las empresas y la sociedad en su conjunto.

## La necesidad urgente de una solución Cloud

emergia forma parte de un nuevo estilo de outsourcing. Ya no es suficiente asumir la tercerización de procesos. Hoy hay que apoyar a los clientes en la cocreación de estrategias de servicio. Entender a la perfección los objetivos de las marcas y gestionar las emociones y experiencias con un enfoque estratégico.

Es por esto que emergia encuentra en GoContact un parter estratégico para ofrecer a sus clientes agilidad, eficiencia y omnicanalidad.

**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.

# El trabajo del día a día de los trabajadores

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 emergencia 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.

El trabajo con GoContact ha facilitado la gestión de escenarios distribuidos, permitiendo adaptarse a cambios en cortos periodos de tiempo con un impacto mínimo en los resultados operativos y contribuyendo a la continuidad del negocio con estándares de calidad elevados.

Además, según comentarios de emergencia, la curva de aprendizaje de la plataforma GoContact parece ser más accesible en comparación con otros CTIs, lo que podría hacer que la experiencia de uso sea más dinámica, sencilla y cómoda.



**“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.

Tanto en una modalidad como en otra, GoContact ha logrado combinar de manera efectiva el valor de las personas con la innovación tecnológica, contribuyendo a mejorar la relación con el cliente en diversos canales 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.



[www.gocontact.com](http://www.gocontact.com)

