

Case Study

UCALL

#TodosConectados





UNIVERS

UNIVERSIDADE

UCALL

Desafío

Encontrar una solución web-based y en la Cloud que otorgue a las operaciones la agilidad y autonomía necesarias para seguir la dinámica del negocio de los clientes, asegurando todas las funcionalidades omnicanal y una visión completa del cliente, requisitos esenciales para una Experiencia de Excelencia en el servicio.

Solución

La plataforma GoContact es una plataforma estable, omnicanal y en la Cloud, que permite a los agentes ser ágiles y trabajar desde casa u oficina, y que les permite tener la autonomía necesaria para realizar cambios en las campañas en tiempo real sin tener que recurrir a equipos técnicos.

Resultados

Mayor contextualización del cliente, por tanto, mayor personalización del servicio, seguimiento en tiempo real de los datos y análisis, y autonomía en la obtención de información y seguimiento de la operación. Agilidad para realizar cambios en las operaciones de los clientes.



UCALL - #TodosConectados

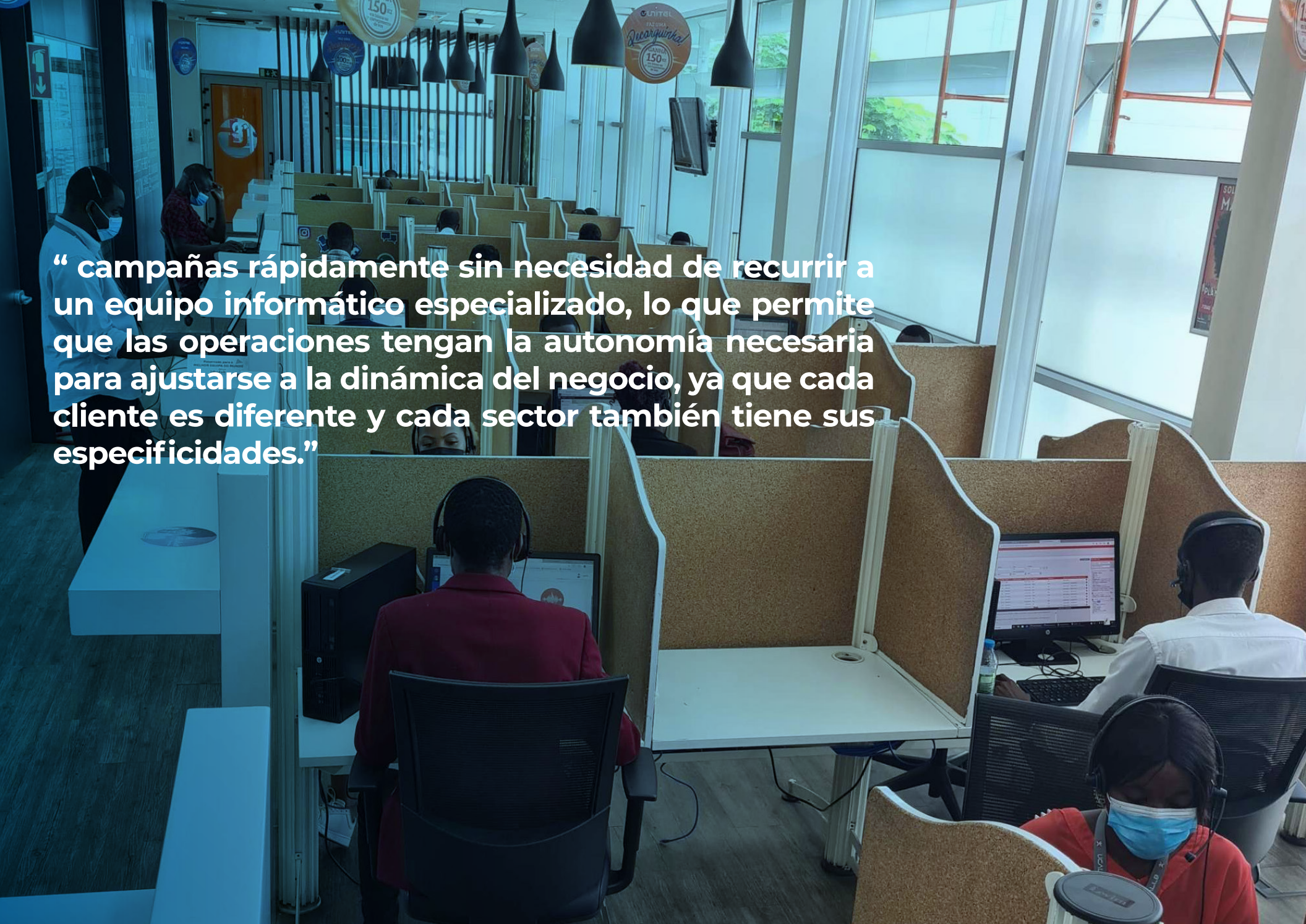
Ucall es la empresa líder en Contact Center y Customer Experience en Angola.

Con 13 años de existencia, una sólida presencia en el mercado y una cartera de clientes de prestigio en los más diversos sectores de actividad, el éxito de Ucall está intrínsecamente conectado y unido al éxito de sus clientes y es el resultado de la singular combinación de dos factores: un equipo resiliente, impulsado por la energía positiva y un impulso para la mejora continua y la innovación tecnológica.

Sus soluciones de Contact Center, basadas en voz y canales digitales, son inequívocamente el core de su negocio, y se ven fortalecidas con un conjunto de soluciones digitales integradas, como, por ejemplo, Automatización de Servicios a través de Inteligencia Artificial, Business Intelligence, entre otras.

Ucall ha ido diversificando su portafolio a través de la prestación de servicios de consultoría y formación en el área de Customer Experience y sus soluciones de outsourcing con recursos especializados.

Brindando un servicio guiado por altos estándares de seguridad, la vocación de Ucall como socio especializado es brindar la mejor experiencia a los clientes, a través de procesos, sistemas y flujos de comunicación digitales y eficientes, que permitan a sus socios enfocarse en su negocio.



“ campañas rápidamente sin necesidad de recurrir a un equipo informático especializado, lo que permite que las operaciones tengan la autonomía necesaria para ajustarse a la dinámica del negocio, ya que cada cliente es diferente y cada sector también tiene sus especificidades.”

La importancia del Contact Center para un BPO como Ucall

Ucall presta servicios de Contact Center en el mercado angoleño, son líderes de mercado con más de 50 operaciones y con los clientes más prestigiosos en los principales sectores. Además, Ucall representa a GoContact en Angola, por lo que, además de utilizar la plataforma en sus operaciones, también ofrecen licenciamiento de la solución tecnológica a empresas que quieran tener su propio Contact Center in-house, con recursos propios, utilizando Ucall para licenciamiento y servicios complementarios como formación, consultoría y reporting.

La alta disponibilidad y seguridad del servicio son fundamentales para que Ucall pueda brindar un servicio de alta calidad a sus clientes. Además, valoran mucho que se trate de un software ágil, con posibilidad de configurar y cambiar campañas rápidamente sin necesidad de recurrir a un equipo informático especializado, lo que permite que las operaciones tengan la autonomía necesaria para ajustarse a la dinámica del negocio, ya que cada cliente es diferente y cada sector también tiene sus especificidades. También necesitan la omnicanalidad, ya que hoy en día todos los clientes exigen esta funcionalidad.

Dado que el core de Ucall es la Experiencia del Cliente, necesitan un software que ayude a brindar la mejor experiencia, en cualquier interacción, independientemente del canal de comunicación. Con la implementación de GoContact, brindan a sus clientes nuevos canales de atención y garantizan la automatización de algunos procesos, como el IVR automático.



La elección de GoContact

Ucall dependía de un equipo dedicado únicamente a dar soporte a la plataforma de servicios (como informes, mantenimiento de sistemas, etc.).

Buscaron en el mercado una solución llave en mano que garantizara la agilidad y escalabilidad que necesitaban para satisfacer las demandas de sus clientes. Con GoContact, pudieron transformar las operaciones en los propios administradores de la plataforma, con un equipo de operaciones ágil pero principalmente autónomo para administrar la plataforma de principio a fin y personalizarla de acuerdo con las características específicas de cada socio.

“Elegir a GoContact como Partner es apostar por una solución tecnológica que nos permite innovar continuamente y estar al día con las tendencias de los mejores en términos de Experiencia del Cliente” Mário Tazi, Director de Operaciones de Ucall.

Un gran cambio con resultados visibles

La mayor agilidad en el seguimiento y gestión de las operaciones propició la transformación y redefinición de nuevos procesos en la gestión de la atención de Ucall, así como la utilización de nuevas funcionalidades, como la transferencia de llamadas. Gracias a la transferencia de llamadas, los equipos pueden transferir llamadas a una segunda línea de ayuda o establecer conferencias telefónicas entre el agente, el cliente y el supervisor. También ahora pueden agregar archivos al servicio de los canales escritos, lo que antes no era posible, entre otras características.

“...encontraron una gran ventaja en GoContact, porque es una plataforma basada en la web, lo que permitió movilizar a los asistentes y llevarlos a trabajar desde casa de una manera simple, rápida y segura.”

Otro de los grandes cambios que está experimentando Ucall es el servicio más personalizado, adaptado y humano que es capaz de dar a los clientes gracias a la contextualización del cliente que proporciona la plataforma y la parametrización de las distintas informaciones relevantes.

Ante cualquier reto, ahora son capaces de reaccionar rápidamente, ya que el hecho de poder monitorizar en tiempo real las desviaciones en los diferentes tipos, teniendo acceso a analíticas en tiempo real, permite corregir y actuar de forma inmediata en las campañas.

Con toda la situación de la pandemia que se sintió, encontraron una gran ventaja en GoContact, porque es una plataforma basada en la web, lo que permitió movilizar a los asistentes y llevarlos a trabajar desde casa de una manera simple, rápida y segura.

En definitiva, la omnicanalidad y la contextualización del cliente en la plataforma ha contribuido de manera decisiva a la satisfacción del cliente, con equipos más productivos e informados.

“Aumentamos nuestra capacidad operativa en alrededor de un 15 % gracias a GoContact, lo que se tradujo en alrededor de 2 millones de llamadas más atendidas por año”

Mário Tazi, Director de Operaciones de Ucall.



Al final, el cliente es lo que más importa

“Una empresa líder siempre tiene el reto y la responsabilidad de adelantarse al mercado, marcando el ritmo de la innovación en el sector. Nuestros clientes son líderes del mercado en el sector en el que operan e identifican en Ucall al socio adecuado para brindar la mejor experiencia a sus clientes.”

Mário Tazi, Director de Operaciones de Ucall.

Como para cualquier empresa, pero más concretamente para Ucall porque es su core de negocio, la experiencia del cliente es lo más importante y es a través de ella que analizan el éxito de un negocio.

Se ha mejorado la experiencia del cliente y se han logrado avances muy visibles. Uno de ellos era la autonomía del cliente a la hora de obtener información, también en tiempo real, y poder hacer un seguimiento de la operación. Un ejemplo que reportan los clientes es la facilidad de exportar reportes y auditar llamadas de manera autónoma.

Por otro lado, también existe una preocupación por la experiencia de los clientes finales, los clientes de sus clientes. Y este también ha sido mejorado. Para empezar, porque el cliente tiene a su disposición nuevos canales para poder contactar con la empresa de la que es cliente, no solo con una, por lo que inmediatamente sintió una mejora en el servicio prestado.

Finalmente, gracias a la funcionalidad de disponer de Encuestas de Satisfacción al final de cada interacción, independientemente del canal elegido, son capaces de medir la satisfacción del cliente y afinar el servicio.



Testimonio del Cliente



“En Ucall, el software de atención al cliente no es solo software, es, junto con nuestra gente, una de nuestras ventajas competitivas. Elegir a GoContact como socio es apostar por una solución tecnológica que nos permite innovar y estar al día con las tendencias de lo que es la experiencia del cliente: servicio digital, más funcionalidades, sin perder la agilidad que aporta a una experiencia única también para el empleado.”

Mário Tazi, Director de Operaciones de Ucall.



www.gocontact.com

