

Case Study

TAAG

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

El cliente final asigna a TAAG una calificación superior al 92%

Case Study: TAAG

Desafiar

Encontrar una plataforma basada en la Cloud y omnicanal que permitiera la visualización de todos los indicadores de las diferentes campañas y operaciones, y que al mismo tiempo fuera ágil y user friendly permitiendo el tratamiento de colas, campañas e IVRs de forma autónoma.

Solución

La plataforma GoContact se presenta como un software Cloud based y omnicanal, a través del cual es posible personalizar los informes de acuerdo con los indicadores deseados y en tiempo real, por parte del equipo operativo.

Además, es una plataforma cuya utilización es muy sencilla e intuitiva, permitiendo a los usuarios realizar una serie de cambios como la creación de colas, campañas, IVRs, scripts, wallboards, entre otros, sin necesidad de la intervención del equipo de TI.

Resultados

Al utilizar la solución GoContact, hay una serie de ventajas adicionales, incluida la visibilidad de todas las interacciones con los clientes en la misma plataforma, la autonomía para crear campañas y colas, la independencia en la edición de IVR, la fácil dinamización de llamadas, el acceso a informes completos, accesibles y en tiempo real, y la capacidad de integración con otras plataformas. Como consecuencia, estos factores conducen a una mayor satisfacción de los empleados que utilizan la plataforma diariamente, lo que a su vez impacta directa y positivamente en la satisfacción del cliente final.



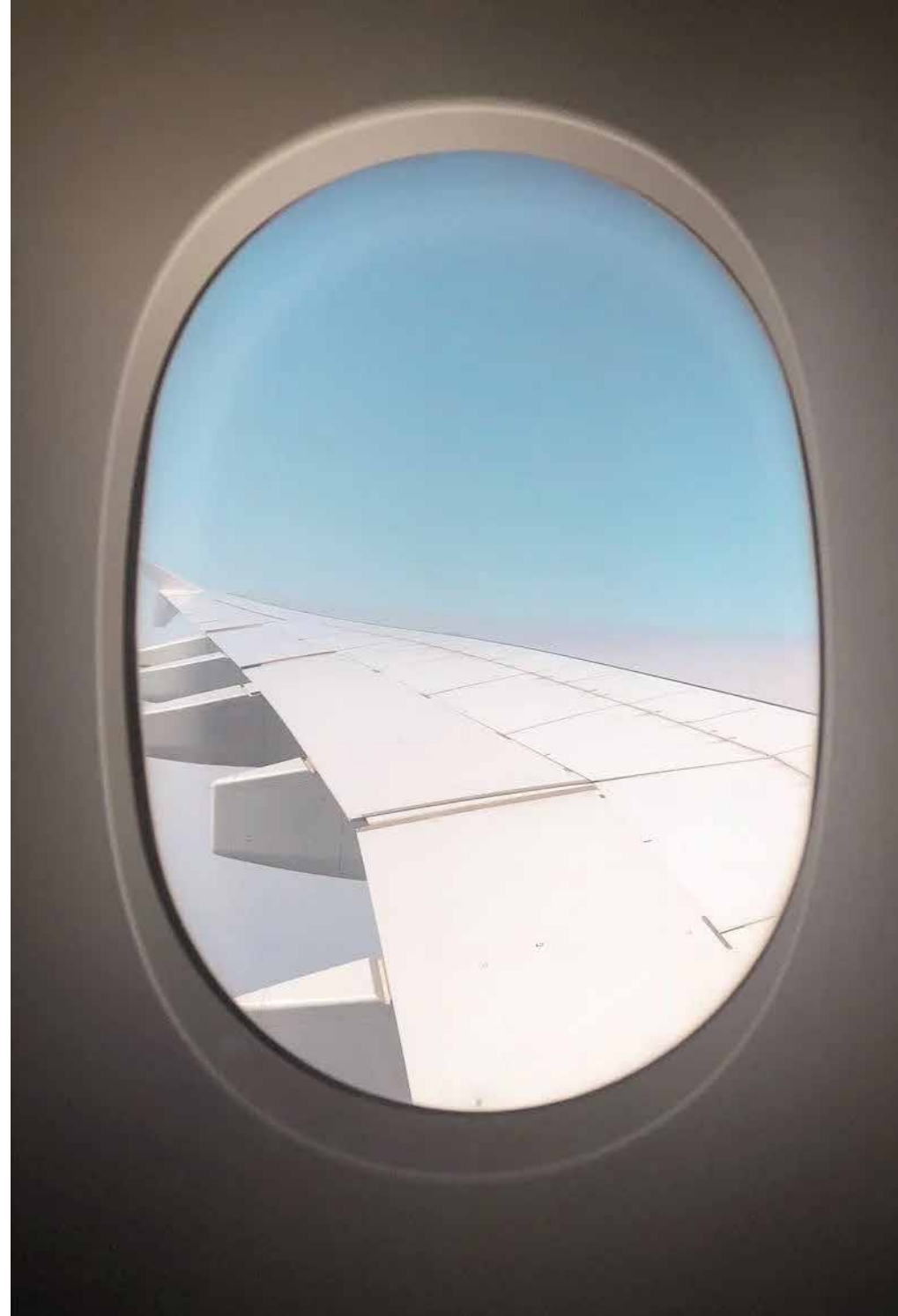
TAAG: #Flytaag

We make dreams take-off

TAAG se presenta como una empresa líder en la modernización del transporte aéreo y servicios asociados en Angola, a través de una operación confiable y financieramente sostenible, que promueve la imagen de Angola en el mundo.

La compañía sirve a 13 destinos nacionales y 16 internacionales en África, América del Sur, el Caribe, Europa y Asia.

También es la única aerolínea que opera vuelos regulares (directos o con escalas) entre África Central y América Latina.

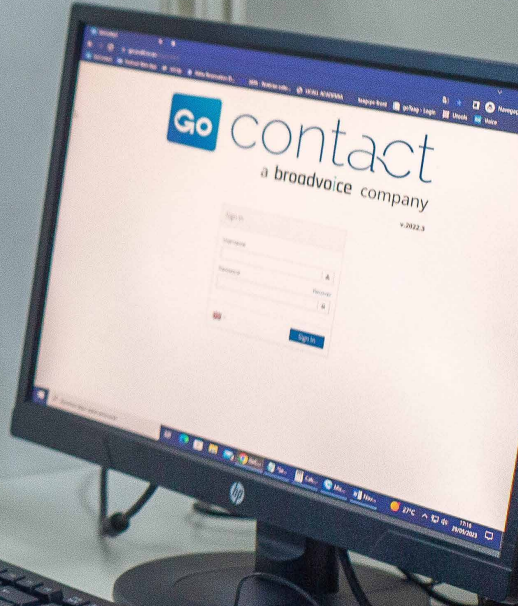




ANGIOLA
MOS A CRESCER CONTIGO



ANGIOLA
quorido
LETIMOS



¿Por qué GoContact?

En busca de la solución ideal para superar los desafíos que enfrenta TAAG, UCALL, el BPO líder en Angola, eligió GoContact para la operación de su cliente TAAG.

Los siguientes factores fueron algunos de los aspectos que se tuvieron en cuenta que hicieron que GoContact se destacara de la competencia:

- Software actual y moderno que aportara valor a los servicios ofrecidos por Ucall.
- Herramienta que agilizase el trabajo de los equipos y preparada para satisfacer las necesidades del futuro de los Contact Centers.
- Posibilidad de integración con otras plataformas ya en uso para la gestión de referencias de pago -haciendo más eficiente la gestión de la plataforma-, uso de la plataforma en Cloud, e integración con otros canales digitales como Webchat, Facebook y WhatsApp.

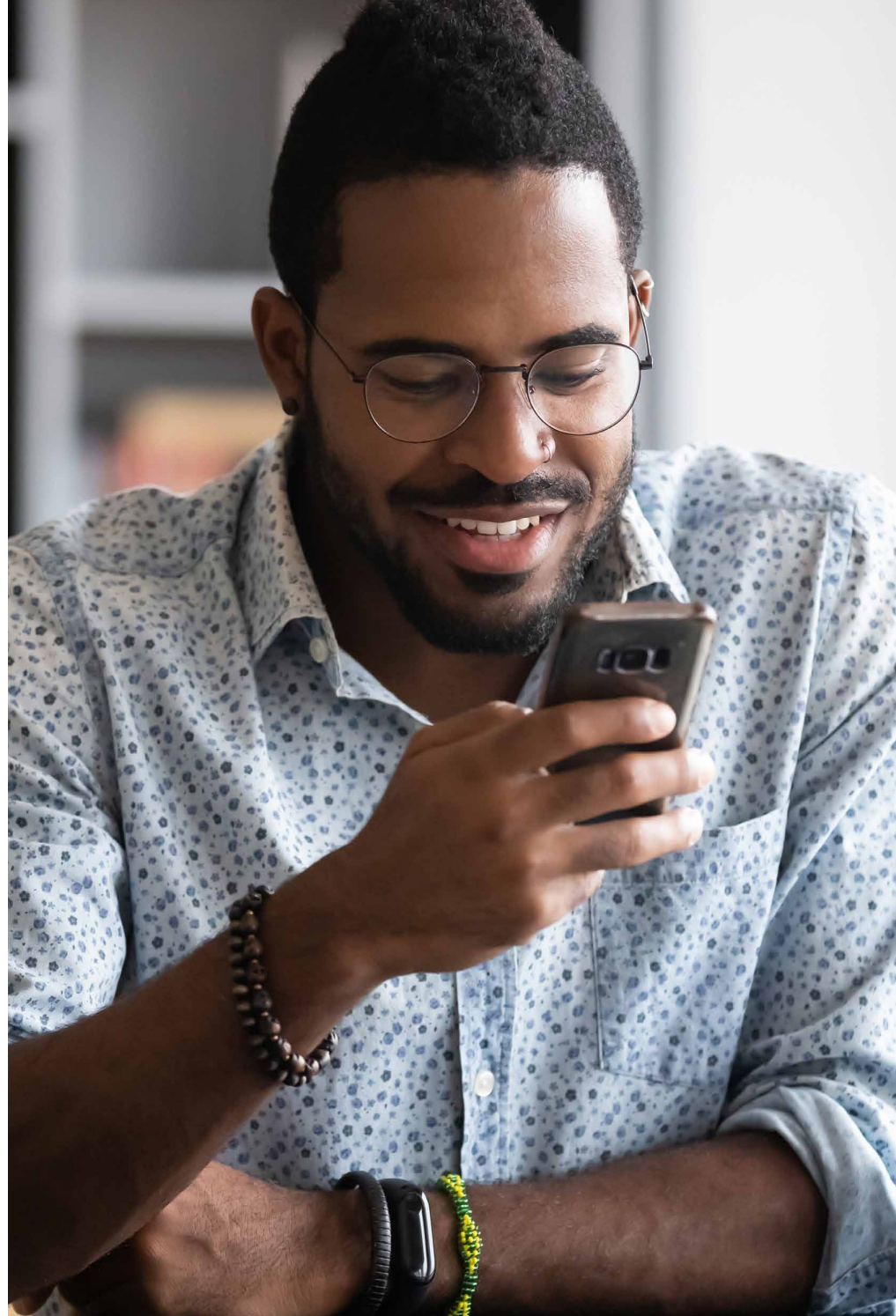


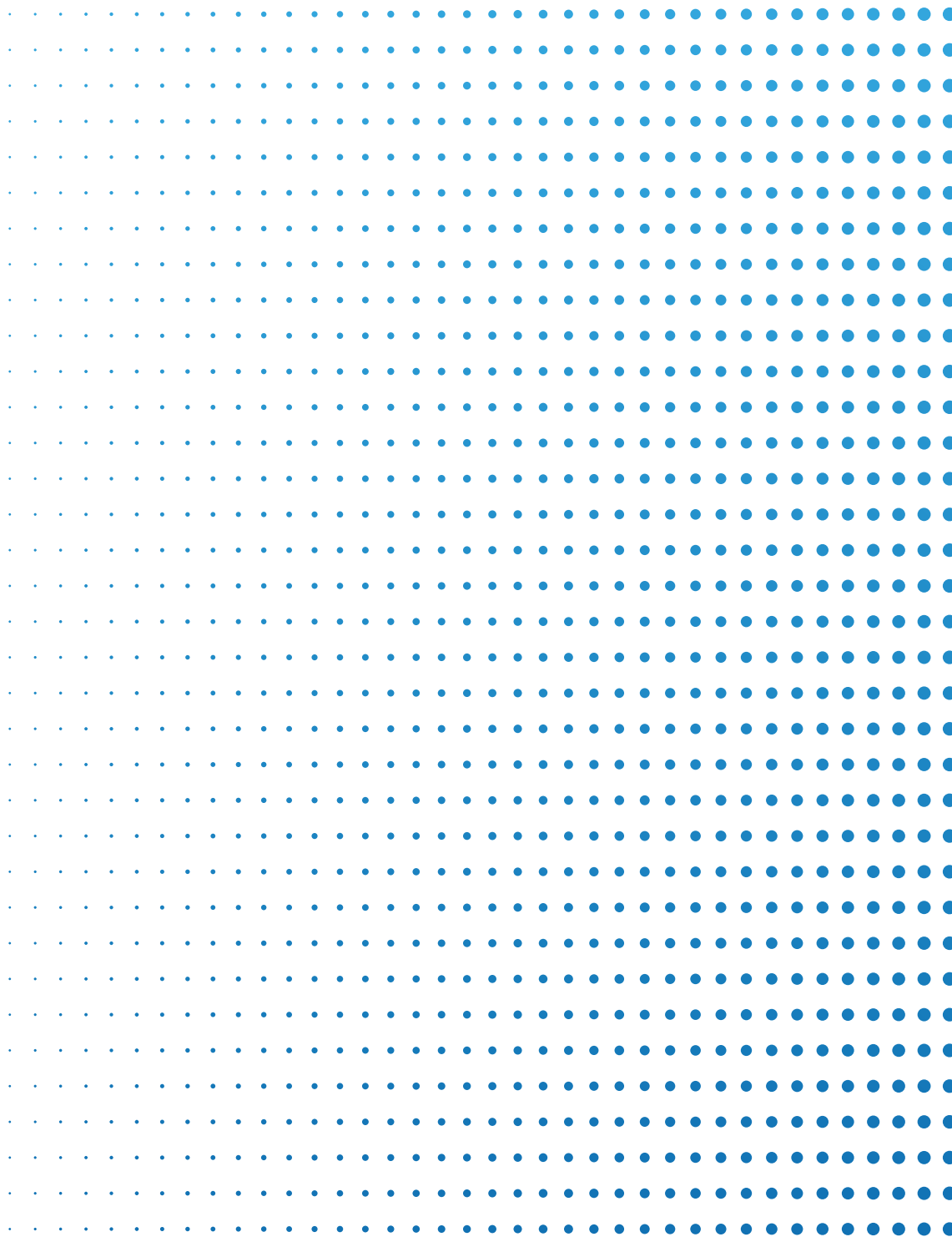
Principales resultados

El impacto positivo del cambio

La implementación de la solución GoContact a través de Ucall ayudó a superar diferentes desafíos que tenía TAAG, y también añadió varios aspectos positivos:

- Agilidad
- Mejor monitoreo en tiempo real
- Consistência na operacionalidade
- Ayuda a prepararse para el futuro. El hecho de que sea una plataforma en Cloud le permite trabajar desde cualquier lugar y en cualquier momento, a través del acceso a Internet.
- Posibilidad de definir los tiempos de procesamiento de los tickets según su tipología, lo que, a su vez, hizo que los agentes de BackOffice fueran más conscientes de los SLA definidos.
- Servicio a través de canales digitales: Facebook, WhatsApp y Webchat.





El impacto en los protagonistas de la operación

Con la adopción de GoContact por parte de TAAG, pueden verse beneficios en las más diversas áreas de actividad y áreas:

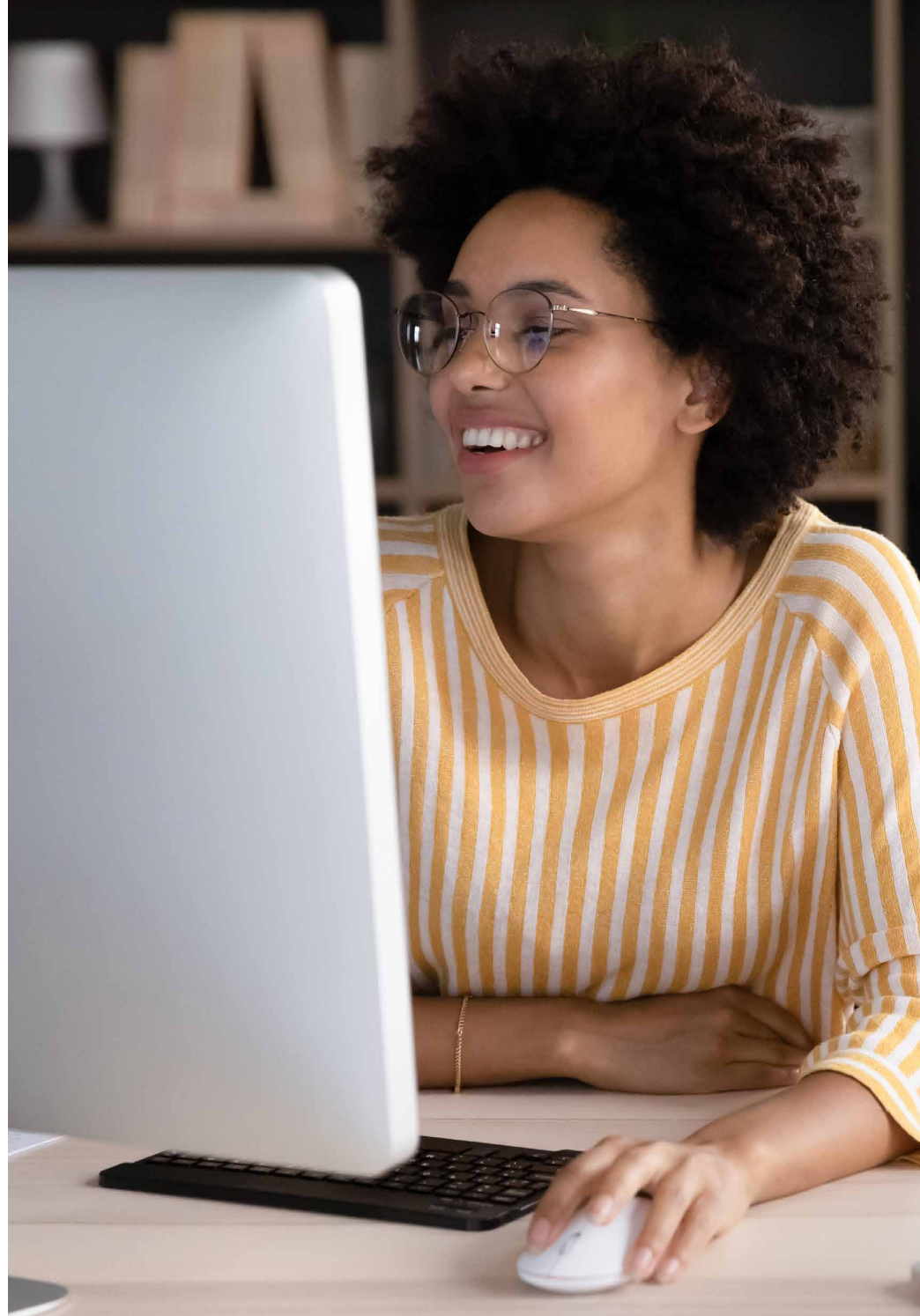
- **Coordinadores operativos** – autoservicio funcional que permite tener independencia de las acciones, sin necesidad integral de la intervención de otras áreas, fácil acceso a grandes volúmenes de datos presentados en forma de diferentes informes en tiempo real, facilidad en la inserción y manejo de IVR y colas, y control remoto.
- **Supervisores operativos** – omnicanalidad – omnicanalidad – tener múltiples canales para gestionar las interacciones con los clientes en una sola plataforma – permite una resolución más rápida y efectiva, una interfaz de supervisor que facilita el trabajo diario, un wallboard muy completo, extracción de informes y automatización.
- **Técnicos de contenido** – posibilidad de agilizar las llamadas, ajustando cada llamada a su motivo real de contacto, posibilidad de verificar el logro de los objetivos diarios de las llamadas respondidas.
- **Supervisores de Outbound** – los informes se distinguen no solo por permitir una fácil identificación de los indicadores, sino también por la forma en que estos últimos están disponibles. La plataforma también destaca por hacer posible comunicar un gran volumen de información a través de un clic, tomando solo el tiempo para compilar las bases de datos.
- **Aceleradores de ventas** – aumenta la posibilidad de optimización de la plataforma (que se presenta como una gran ventaja en la gestión de equipos), la ubicación y la gestión de llamadas en unos pocos clics y desde cualquier punto.
- **Gestores de sala** – Gestores de sala: extracción de datos y control de la productividad de los empleados en tiempo real, lo que permite una vista macro del trabajo.
- **Otros empleados** - integración de plataformas, desde el script externo, facilitando la creación de referencia de pago, sin tener que recurrir a otro programa externo, gestión operativa y productividad del equipo, ya sea individual o colectivamente.

El impacto en la experiencia del cliente

En el sector de la aviación es fácil ver el impacto de la comunicación con el cliente, especialmente cuando se habla de cambiar de vuelo, por ejemplo.

La implementación de la plataforma GoContact le ha dado el poder de comunicar eficientemente varios vuelos, en diferentes días - a través de la campaña IVR - de una manera única y espectacular - simplemente escribiendo el contenido que se pretende transmitir, para que la tecnología los transforme en audio para el cliente.

Con el uso de esta plataforma, categorizada como más accesible y user friendly, hubo un claro aumento en la satisfacción de los empleados cuando vieron que sus tareas diarias se hacían más fáciles. Como resultado, se produjo una mejora en la calidad del servicio prestado, determinante en la satisfacción del cliente que actualmente, lo que otorga a TAAG una calificación superior al 92%.



Testimonio de clientes



“Mis experiencia y mis comentarios sobre GoContact son de primera mano, pues formé parte del equipo de embajadores en África y tuve el privilegio de tener formación presencial en la sede de GoContact, con excelentes profesionales.

Desde la implementación de GoContact, solo se han registrado mejoras continuas en los procesos de servicio, en todos los niveles. Es gratificante saber que nuestra opinión como socios es analizada y posteriormente implementada. Es una maravilla saber que se planean cambios para mejorar la plataforma que cubren toda la comunidad GoContact, lo cual solo es posible porque son un equipo que está dispuesto a marcar la diferencia. Mirando hacia atrás en 2019, creo que esta relación comenzó debido a la forma similar de pensar sobre el futuro que es una constante en Ucall, el dinamismo y la entrega de profesionales para lograr lo mejor. Es realmente una asociación que se rige por buenas prácticas”.

Gilson Pinheiro - Customer Director en UCALL – responsable del contact center de TAAG



www.gocontact.com

