

broadvoice | Go contact



# LEVERAGE

CASE STUDY

## DESAFÍO

Encontrar una **plataforma omnicanal**, con todos los canales unificados e integrados, **fácil e intuitiva de usar** y con **gran autonomía** para que los equipos operativos gestionen a sus clientes de forma ágil y flexible.

Además, encontrar una herramienta donde sea posible tener **análisis en tiempo real** y **obtener reportes completos** de la operación, para facilitar la toma de decisiones basada en datos.

## SOLUCIÓN

La plataforma GoContact es una **plataforma omnicanal basada en la Cloud**, capaz de juntar todos los canales en una sola herramienta. Además, su **facilidad de uso** elimina prácticamente toda dependencia de los equipos de TI a la hora de realizar configuraciones. Además, el **área de informes** de GoContact también es muy completa, tanto en datos en tiempo real como en informes exportables que pueden ser completamente personalizables.

## RESULTADOS

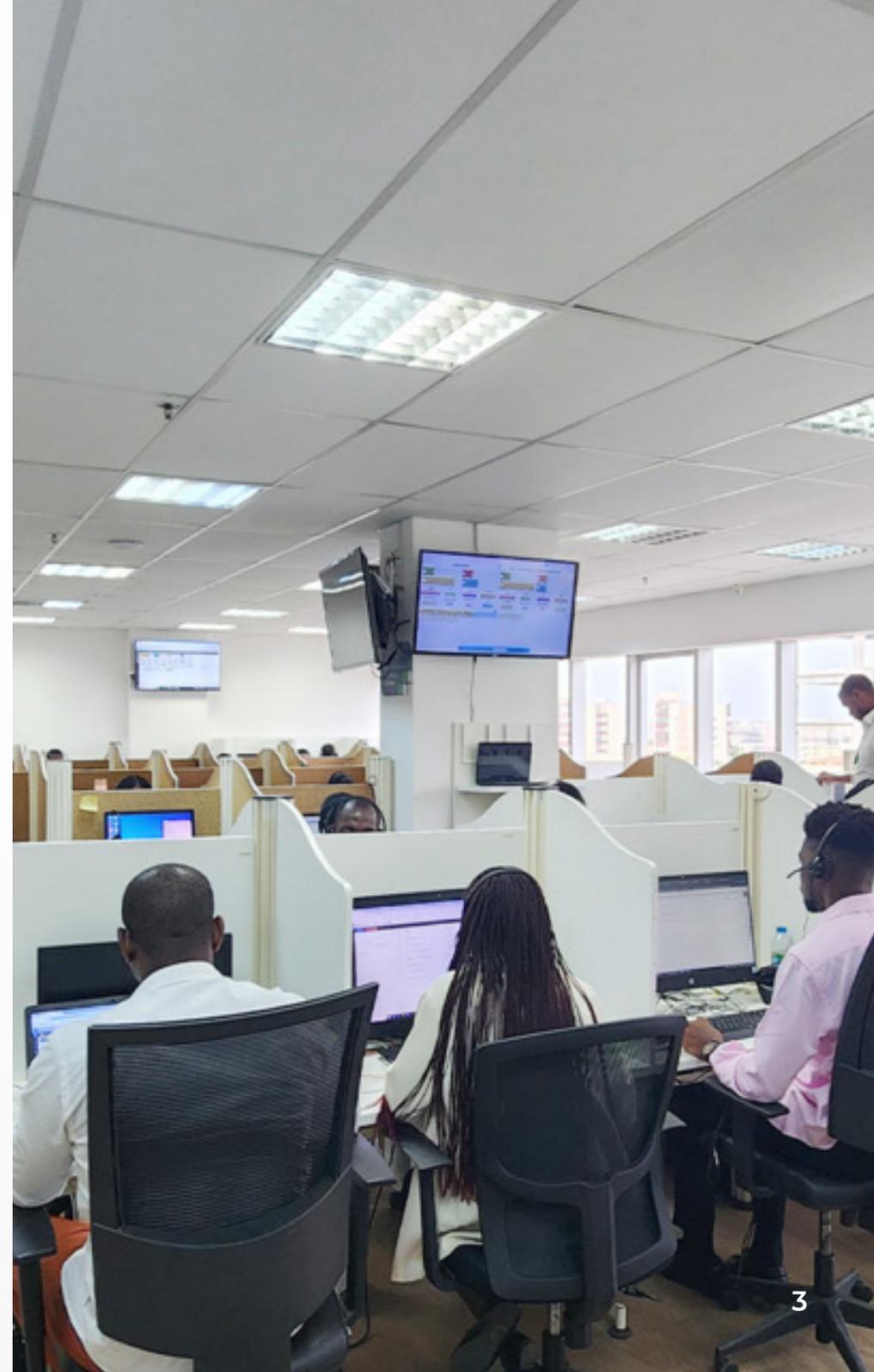
La solución de GoContact aportó **versatilidad** a las operaciones de Leverage, **mayor capacidad de respuesta** en todos los canales, **autonomía operativa** y **optimización de la gestión** en tiempo real, gracias a la calidad de la información.



# LEVERAGE: EL PODER DE LA EXPERIENCIA

Leverage es un BPO con presencia en los mercados portugués y angoleño. Con una sólida experiencia en el área de Customer Experience, **entregan soluciones de Contact Center a sus socios en un contexto omnicanal**, en un ecosistema que reúne altas habilidades de sus profesionales, muy enfocados en la calidad, y una **tecnología ágil y flexible**, adaptada a las necesidades de los usuarios y clientes.

El mercado y los socios de Leverage también confían en **sus soluciones de formación y consultoría**. Diseñan e implementan proyectos ajustados a cada realidad, en su mayoría de transformación organizacional, muy enfocados en el crecimiento y aprovechando las habilidades de los equipos para impactar más y mejor la experiencia del cliente.



## EL CONTACT CENTER EN EL ÁMBITO DE LOS BPOS

En un mundo con opciones variadas, Leverage tenía una visión muy clara sobre el sector BPO: el factor más importante en el software de Contact Center es, sin duda, **la simplicidad y autonomía en el desarrollo e implementación de la solución.**

Para la empresa, que tiene muchas operaciones diferentes y clientes variados, es fundamental tener autonomía a la hora de implementar proyectos por parte de sus equipos, de forma rápida y ágil. Esta es la ventaja competitiva que mejor se adapta a la flexibilidad que necesita la dinámica de las empresas actuales.

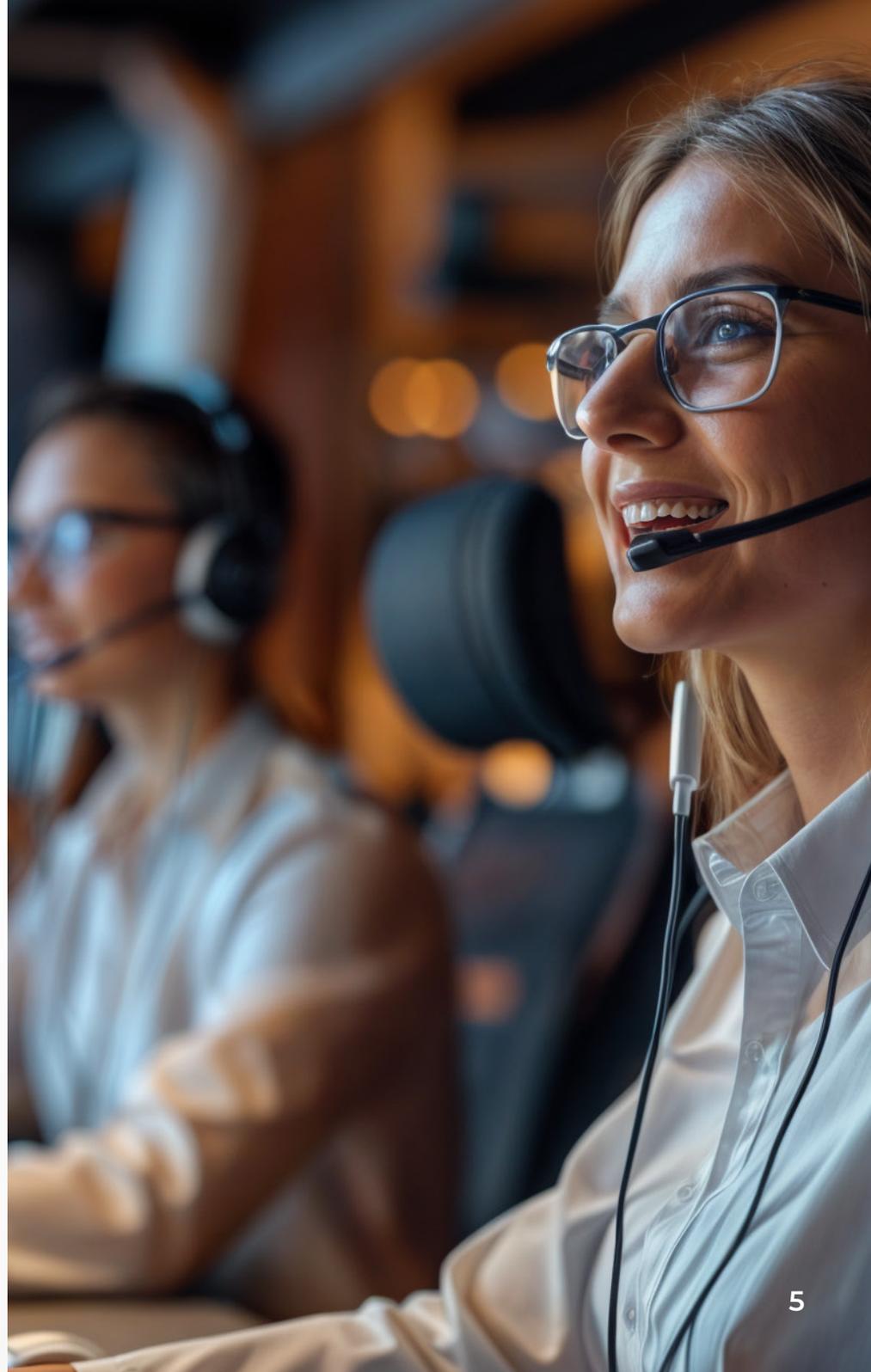


## LA ELECCIÓN DE GOCONTACT

El factor que más influyó en la elección de GoContact por parte de Leverage fue la necesidad que el modelo de negocio y el enfoque requerían: una **tecnología muy operativa, práctica y ágil**, características esenciales en la gestión de sus operaciones diarias.

Además, y dado que el mercado angoleño es uno de los principales en los que opera Leverage, y donde hay una fuerte adherencia a los canales escritos (en particular WhatsApp), consideraron que la **integración de todos los canales** (en este caso, el canal de voz y texto) por parte de GoContact era una ventaja.

Por último, pero no menos importante, la **calidad de los datos**, tanto en tiempo real como en un modelo de informes, fue otra característica que tuvo peso en la elección de la solución de GoContact, en comparación con otras plataformas. También es importante tener en cuenta que la plataforma que está alojada en **Cloud de AWS** también proporciona una gran velocidad y permite apalancar el negocio de forma segura y atender a los clientes, lo que garantiza la escalabilidad y la alineación con las tendencias del mercado.



# NO HAY MEJOR RESULTADO QUE UN RETO SUPERADO

La implementación de la solución de GoContact ayudó a Leverage a superar diferentes desafíos y también agregó varios aspectos positivos:

- **Versatilidad:** la plataforma ha permitido gestionar de manera más efectiva diferentes tipos de operaciones y clientes con requisitos específicos, adaptándose rápidamente a nuevos procesos y mercados, sin comprometer la eficiencia y la calidad del servicio.
- **Mayor capacidad de respuesta en los diferentes canales de atención:** Como se mencionó, la posibilidad de unir los canales de voz y escrito era una necesidad muy urgente y necesaria, especialmente en el mercado angoleño, algo que se superó.
- **Calidad de la información:** Gracias a la calidad de la información de la plataforma GoContact, fue posible corregir las operaciones y ver qué funcionaba mejor o qué había que modificar.
- **Gestión en tiempo real:** los datos en tiempo real han facilitado la gestión diaria de la plataforma, aumentando la satisfacción no solo de los clientes, sino también de los agentes.
- **Autonomía operativa en el desarrollo e implementación de proyectos:** La no dependencia de los equipos de TI ha hecho que las operaciones sean mucho más rápidas y fluidas, sin gastar tiempo innecesario en configuraciones de campañas o en la propia plataforma.



# AL FIN Y AL CABO, EL CLIENTE ES LO MÁS IMPORTANTE

"Creemos que tenemos una **tecnología que nos da la capacidad de aprovechar la experiencia de los clientes finales de nuestros socios**, al tiempo que ofrecemos una mejor usabilidad y más simplicidad a nuestros empleados para que puedan centrarse en superar las expectativas de los clientes."

Gracias a características que ayudan en gran medida a la humanización de cada interacción con el cliente, los socios de Leverage confían cada vez más, apuestan y amplían la gama de servicios en el contexto de la Atención al Cliente. Además de la percepción de Leverage, es importante destacar que los datos internos, extraídos de la encuesta a los clientes realizada al final de cada interacción, apuntan a una **tasa de satisfacción del 98%**.



## TESTIMONIO DEL CLIENTE

"La implementación de la solución omnicanal de GoContact en la operación del Centro Médico de Luanda representó un avance significativo en la forma en que gestionamos la comunicación con nuestros clientes, y un apalancamiento significativo en el servicio que nos brinda Leverage.

**La integración de los diferentes canales** -teléfono, correo electrónico y WhatsApp- nos permitió ofrecer una experiencia más fluida, eficiente y personalizada, asegurando que cada interacción se gestionara de forma más rápida y precisa.

Además de mejorar la accesibilidad de nuestros servicios, esta tecnología ha proporcionado **información valiosa** sobre los patrones de contacto y las necesidades de nuestros clientes, lo que nos permite optimizar continuamente el servicio. Objetivamente, conseguimos **reducir los tiempos de espera, aumentar la tasa de resolución en el primer contacto e incrementar significativamente los índices de satisfacción con el servicio prestado.** El desarrollo e implementación de la plataforma omnicanal ha sido fundamental para nuestra estrategia de Customer Centricity, asegurando que cada cliente de LMC tenga un servicio ágil, eficiente y de excelencia".



**FILIPA SANTOS**

Directora Luanda Medical Center

**broadvoice** |  **contact**

 **leverage**  
The Power of Communication

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