

broadvoice | Go contact



LEVERAGE

CASE STUDY

DESAFIO

Encontrar uma **plataforma omnicanal**, com todos os canais unificados e integrados, **intuitiva**, de **fácil utilização** e com **forte autonomia** para as equipas operacionais poderem gerir os seus clientes de forma ágil e flexível.

Além disso, encontrar uma ferramenta onde é possível ter **análises em tempo real** e obter **relatórios completos** da operação, para facilitar a tomada de decisões baseadas em dados.

SOLUÇÃO

A plataforma GoContact é uma **plataforma omnicanal baseada na cloud**, capaz de reunir todos os canais numa única ferramenta. Além disso, o seu carácter *user-friendly* elimina praticamente toda a dependência das equipas de IT na hora de realizar configurações. Além disso, também a área de *reporting* da GoContact é muito completa, tanto nos dados em *real-time*, como nos relatórios exportáveis que podem ser completamente personalizáveis.

RESULTADOS

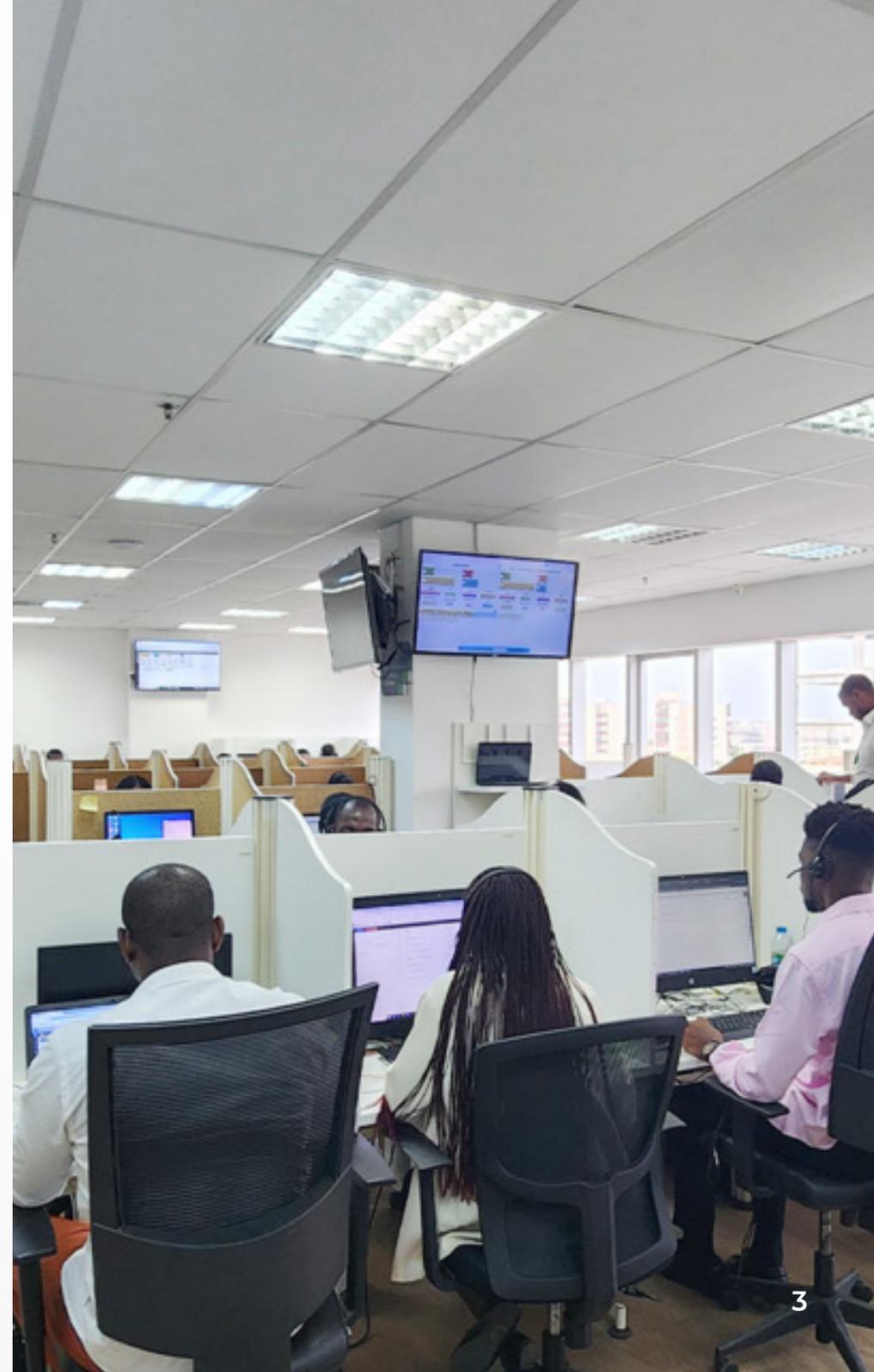
A solução da GoContact aportou **versatilidade** às operações da Leverage, **maior capacidade de resposta** em todos os canais, **autonomia operacional** e **otimização da gestão** em *real time*, graças à qualidade da informação.



LEVERAGE - THE POWER OF EXPERIENCE

A Leverage é um BPO com presença nos mercados português e angolano. Com uma forte *expertise* na área da Experiência da Cliente, **entregam aos seus parceiros soluções de Contact Center em contexto omnicanal**, num ecossistema que agrega elevadas competências dos seus profissionais, muito focados na qualidade, e uma **tecnologia ágil e flexível**, adaptada às necessidades dos utilizadores e dos clientes.

O mercado e os parceiros da Leverage contam ainda com **as suas soluções de formação e consultoria**. Desenham e implementam projetos ajustados a cada realidade, maioritariamente de transformação organizacional, muito focados no crescimento e na alavancagem das competências das equipas, de forma a impactarem mais e melhor a experiência dos clientes.



O CONTACT CENTER NA ÁREA DOS BPOS

Num mundo com variadas opções, a Leverage tinha uma visão muito clara acerca do setor dos BPOs: o mais importante num software de Contact Center é, sem dúvida, **a simplicidade e a autonomia no desenvolvimento e implementação da solução.**

Para a empresa, que conta com muitas operações diferentes e variados clientes, é indispensável ter com autonomia na hora da implementação de projetos por parte das suas equipas, de uma forma rápida e ágil. Esta é a vantagem competitiva que melhor se adapta à flexibilidade que a dinâmica das empresas da atualidade precisa.

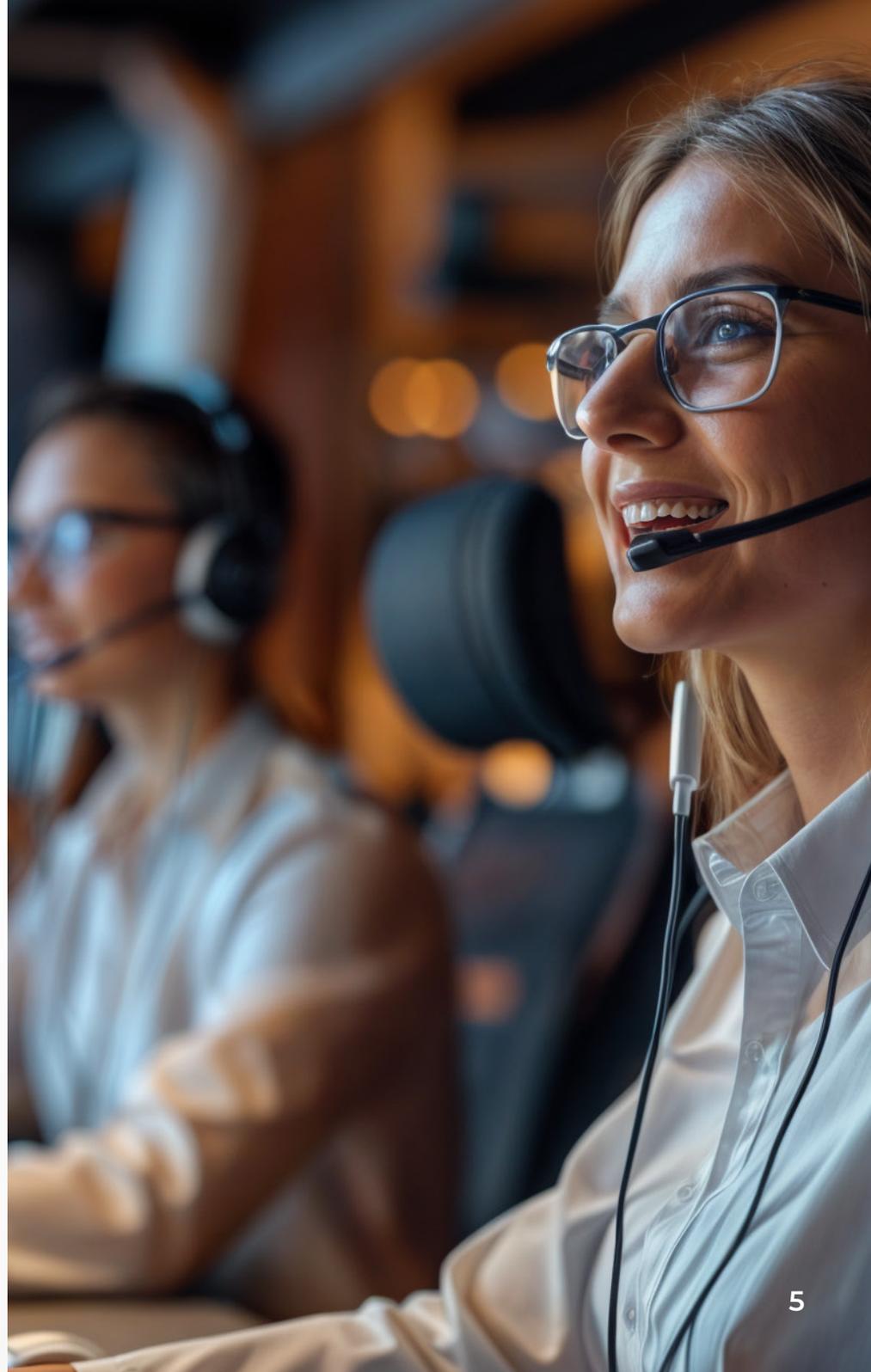


A ESCOLHA DA GOCONTACT

O fator que teve o maior impacto na escolha da GoContact por parte da Leverage foi a necessidade que o modelo e a abordagem do negócio necessitava: **uma tecnologia muito operacional, prática e ágil**, características essenciais na gestão das suas operações do dia a dia.

Além disso, e sendo o mercado angolano um dos principais onde a Leverage atua, e onde há uma forte adesão aos canais escritos (particularmente WhatsApp), consideraram que a **integração de todos os canais** (neste caso, o canal de voz e de texto) por parte da GoContact era uma mais-valia.

Por último, mas não menos importante, a **qualidade dos dados**, quer em tempo real, quer em modelo de *reporting*, foi outra das características que teve peso na escolha da solução GoContact, face a outras plataformas. Importa ainda destacar que a plataforma estar alojada na **cloud da AWS** também aporta uma grande rapidez e permite alavancar o negócio com segurança e servir os clientes, garantindo escalabilidade e alinhamento com as tendências do mercado.



NÃO HÁ MELHOR RESULTADO QUE UM DESAFIO SUPERADO

A implementação da GoContact ajudou a Leverage a ultrapassar vários desafios e acrescentou vários aspetos positivos:

- **Versatilidade**– A plataforma permitiu gerir de forma mais eficaz diferentes tipos de operações e clientes com exigências específicas, adaptando-se rapidamente a novos processos e mercados, sem comprometer a eficiência e a qualidade do serviço.
- **Maior capacidade de resposta nos diferentes canais de atendimento**– Como referido, a possibilidade de juntar os canais de voz e escritos era uma necessidade muito urgente e necessária, sobretudo no mercado angolano, algo que foi ultrapassado.
- **Qualidade de informação**– Graças à informação de qualidade da plataforma GoContact, foi possível corrigir as operações e ver o que estava a funcionar melhor ou o que era preciso modificar.
- **Gestão em *Real Time***– Os dados em tempo real facilitaram o dia a dia na gestão da plataforma, aumentando a satisfação não só dos clientes, mas também dos agentes.
- **Autonomia operacional no desenvolvimento e implementação de projetos**– A não dependência das equipas de IT fez com que as operações se tornassem muito mais rápidas e fluídas, sem gastos de tempo desnecessários em configurações de campanhas ou da própria plataforma.



AFINAL, O CLIENTE É O QUE MAIS IMPORTA

“A nossa convicção é de que temos uma **tecnologia que nos dá a capacidade de alavancar a experiência dos clientes finais dos nossos parceiros**, ao mesmo tempo que entrega melhor usabilidade e mais simplicidade aos nossos colaboradores para que estes se foquem em superar as expectativas dos clientes.”

Graças a funcionalidades que auxiliam muito a humanização de cada interação com o cliente, os parceiros da Leverage confiam, apostam e alargam cada vez mais o leque de serviços no contexto do Atendimento ao Cliente. Além da percepção da Leverage, é importante registrar que os dados internos, extraídos do inquérito realizado aos clientes no final de cada interação, apontam para uma **taxa de satisfação de 98%**.



TESTEMUNHO DO CLIENTE LEVERAGE

“A implementação da solução omnicanal da GoContact na Operação do Luanda Medical Center representou um avanço significativo na forma como gerimos a comunicação com os nossos clientes, e uma alavancagem significativa no serviço que nos é prestado pela Leverage.

A integração dos diferentes canais– telefone, e-mail e WhatsApp – permitiu-nos oferecer uma experiência mais fluida, eficiente e personalizada, garantindo que cada interação fosse tratada com maior rapidez e precisão.

Além de melhorar a acessibilidade dos nossos serviços, esta tecnologia proporcionou **insights valiosos** sobre os padrões de contacto e as necessidades dos nossos clientes, permitindo-nos otimizar continuamente o atendimento. Objetivamente, conseguimos **reduzir tempos de espera, aumentar a taxa de resolução no primeiro contacto e elevar significativamente os índices de satisfação** com o serviço prestado. O desenvolvimento e implementação da plataforma omnicanal tem sido fundamental para a nossa estratégia de Customer Centricity, garantindo que cada cliente do LMC tenha um atendimento ágil, eficiente e de excelência”.



FILIPA SANTOS

Diretora do Luanda Medical Center

broadvoice |  **contact**

 **leverage**
The Power of Communication

gocontact.com