



UpCom DTS, el mayor BPO chileno, implementa Bright Pattern Contact Center en la nube para la Fuerza Laboral Remota

Antecedentes

UpCom DTS es una empresa de centro de contacto BPO con más de 22 años de experiencia en Ingeniería de Procesos y la operaciones de Centro de Contacto. UpCom DTS es uno de los mayores centro de contacto con inversión local, mas de 1.700 colaboradores. UpCom DTS ofrece una línea completa de productos y soluciones tecnológicas con un enfoque en servicio de atención al cliente, mesas de ayuda, back office, y tecnologías de automatización.

Por tercer año consecutivo UpCom DTS ha ha sido premiado como la mejor empresa chilena por Deloitte, el Banco Santander y la Universidad Adolfo Ibáñez.

Desafios

Muchos de los clientes de UpCom DTS pertenecen al sector de servicios públicos, y necesitan una gran flexibilidad debido a la demanda estacional. Algunos de los clientes críticos de UpCom DTS han visto han visto un incremento del 250% en la demanda, y afrontar un aumento de esa magnitud no es fácil. Adicionalmente, debido a la pandemia, UpCom DTS necesitaba una plataforma de Contact Center en la nube que hiciera posible trabajar a distancia.

Objectives



Plataforma flexible e innovadora para implementar nuevos clientes



Integración con diferentes CRMs como Dynamics, Salesforce, Zendesk y otros



Rápido y significativo ROI



Plataforma omnicanal que permite fácil conversación a través de los canales



Rápida configuración y tiempo de implementación para una rápida respuesta



Plataforma basada en la nube que permite flexibilidad en aumentar a escala y/o disminuir según estacionalidad



Bright Pattern es una plataforma muy segura, estable y fácil de usar, que requiere un bajo nivel de soporte. No puedo dejar de mencionar su excelente funcionalidad y alta disponibilidad. Es una verdadera plataforma omnicanal con contexto en todos los canales de servicio.



Solución

NewGO Socio de implementación de Bright Pattern, implemento el software del centro de contacto para UpCom DTS. Carlos Quintino, Director de Desarrollo y Planeacion de UpCom DTS, comento, "La implementación realizada con el equipo de profesionales de NewGO fue rápido, transparente, y un proceso ordenado. Y la plataforma omnicanal de Bright Pattern hace que todo sea fácil". El único requisito fue la instalación de los plugins en los ordenadores de la ejecutivos y supervisores, haciéndolo rápido y flexible.



La disponibilidad, la calidad, la velocidad, y la empatía de nuestros socios es vital para nuestro negocio. Con Bright Pattern y NewGO tienes un excelente equipo técnico y la perspectiva de servicio.



Resultados

La plataforma omnicanal de Bright Pattern permite a los supervisores monitorear en tiempo real y hacer su gestión más fácil y poderosa. Ahora podemos usar analítica para transcribir y analizar el 100% de las interacciones, mejorando los procesos de calidad, la formación, la retroalimentación, la experiencia del cliente y la estrategia.

Bright Pattern también se puede integrar fácilmente con todos los CRM populares listos para usar. La integración con Microsoft Dynamics 365, Salesforce, Zendesk, ServiceNow, Oracle Service Cloud e incluso sistemas nativos de los clientes es fácil, lo que proporciona una mayor flexibilidad. Con Bright Pattern, los clientes de UpCom DTS tendrán acceso a una plataforma omnicanal que beneficia a los agentes, los supervisores, los clientes y el negocio.

UpCom DTS ve muchas otras opciones para explorar con Bright Pattern, como el IVR Conversacional, Chatbots e Inteligencia Artificial (IA). Todas las herramientas para mejorar la auto-servicio y la automatización están ahí, dando a UpCom DTS un acceso fácil y seguro a tecnología innovadora.



Integración con todos los sistemas



La implementación mas rápida de la industria



Análisis de voz para gestión de la calidad



Disponibilidad 100% sin interrupciones y acceso a la última tecnología



Disminución en el tiempo de entrenamiento del agente



Mayor visibilidad y funcionalidad de informes



Bright Pattern es la plataforma innovadora y flexible que necesitamos. Es capaz de "conectar & operar", sin tener que instalar nada para el teletrabajo, es una ventaja tremenda. Nos permite generar fácilmente nuevos puestos de trabajo remoto en minutos. La facilidad de integración de Bright Pattern también es clave.

