

## Vivax, BPO lider en Perú, provee servicios innovadores con un centro de contacto omnicanal de Bright Pattern



### Antecedentes

Vivax es un centro de contacto especializado en la gestión de relaciones con el cliente (CRM) y el uso de la tecnología de centros de contacto omnicanal. La compañía cree que la tecnología innovadora es un elemento clave para lograr los objetivos de sus clientes. El equipo de Vivax se encuentra conformado por profesionales de alto nivel, con trayectorias académicas y laborales en Perú y el extranjero.

Gracias a su continua capacitación y a sus programas de vanguardia, llevan a cabo una comunicación masiva a través de diversos canales, con acciones y seguimientos eficientes en todos los canales de comunicación. Vivax se enfoca en la satisfacción de sus clientes, a través de servicios innovadores brindando resultados tangibles.

### Desafíos

El gran reto de Vivax era ofrecer a sus clientes servicios de atención al cliente innovadores y rápidos. La compañía quería ofrecer una verdadera solución omnicanal a sus clientes, pero la tecnología con la que contaba Vivax estaba lejos de eso.

### Objetivos



Integraciones avanzadas con los principales proveedores de CRM



Una solución que les ayudara a innovar su oferta de servicio al cliente



Un socio dedicado NewGO y Bright Pattern



Verdadera plataforma omnicanal con canales de vanguardia



Plataforma 100% en la nube para la continuidad del negocio y la capacidad de desplegar agentes remotos



Plataforma customizable que podría adaptarse a procesos comerciales únicos



La experiencia de Bright Pattern y NewGO es un valor añadido, ya que muchas plataformas pueden operar en la nube, pero obtener una guía experta y adaptarla a nuestras necesidades fue crítico para nosotros.



## Seleccionar un Compañero

Siempre buscando mejorar el servicio que prestan a sus clientes, Vivax Contact Center comenzó a evaluar diferentes alternativas de plataformas para llevar verdaderas soluciones omnicanal a sus clientes. Vivax confió en NewGO y en su experiencia en la industria de los centros de contacto y en Bright Pattern para sus soluciones de centros de contacto en la nube. Con NewGo y Bright Pattern, Vivax llevó la experiencia de la omnicanalidad a sus clientes para resolver los desafíos actuales que existían con su solución existente.



En NewGO encontramos el socio estratégico que necesitábamos. La implementación fue un proceso transparente y ordenado. En un par de semanas, ya estábamos operando con Bright Pattern.



Vivax declaró que la plataforma omnicanal de Bright Pattern era muy fácil de usar, muy completa en cuanto a la presentación de informes, flexible y estratégica para el éxito y el crecimiento de su negocio.

## Resultados

La implementación fue un proceso transparente y ordenado. Bright Pattern se asoció con NewGO para implementar la plataforma omnicanal para Vivax. La implementación se completó en sólo unas pocas semanas. Para cumplir con el requisito de Vivax de una rápida implementación, el proveedor de telefonía de la compañía también tuvo que actuar rápidamente, y NewGO se involucró y apoyó a Vivax de principio a fin.

Vivax destaca que la plataforma Bright Pattern les permite cambiar fácilmente de un canal a otro e interactuar con más de un canal al mismo tiempo. La plataforma omnicanal también permite al equipo de Vivax gestionar las interacciones en todos los canales y hacer un seguimiento e informar sobre todo el recorrido del cliente a través de todos los canales.



Aumento de la contactabilidad



Aumento de la tasa de cierre de nuevos negocios



Aumento de la satisfacción del cliente



Omnicanalidad avanzada



Disminución del tiempo de entrenamiento de los agentes



Capacidades de integración avanzada



Nunca recibimos un NO de Bright Pattern y NewGO. Siempre buscaban soluciones. NewGO es realmente un socio 24/7, proactivo y orientado a los resultados. Nuestro trabajo con NewGO en la implementación de la plataforma omnicanal de Bright Pattern se puede resumir en satisfacción y rentabilidad.

