

## NEWGO: CASO DE ÉXITO EN VIVAX PERÚ

"EN NEWGO ENCONTRAMOS EL SOCIO ESTRATÉGICO QUE NECESITÁBAMOS PARA CONCRETAR NUESTROS DESAFÍOS"



### CONFIANZA EN NEWGO

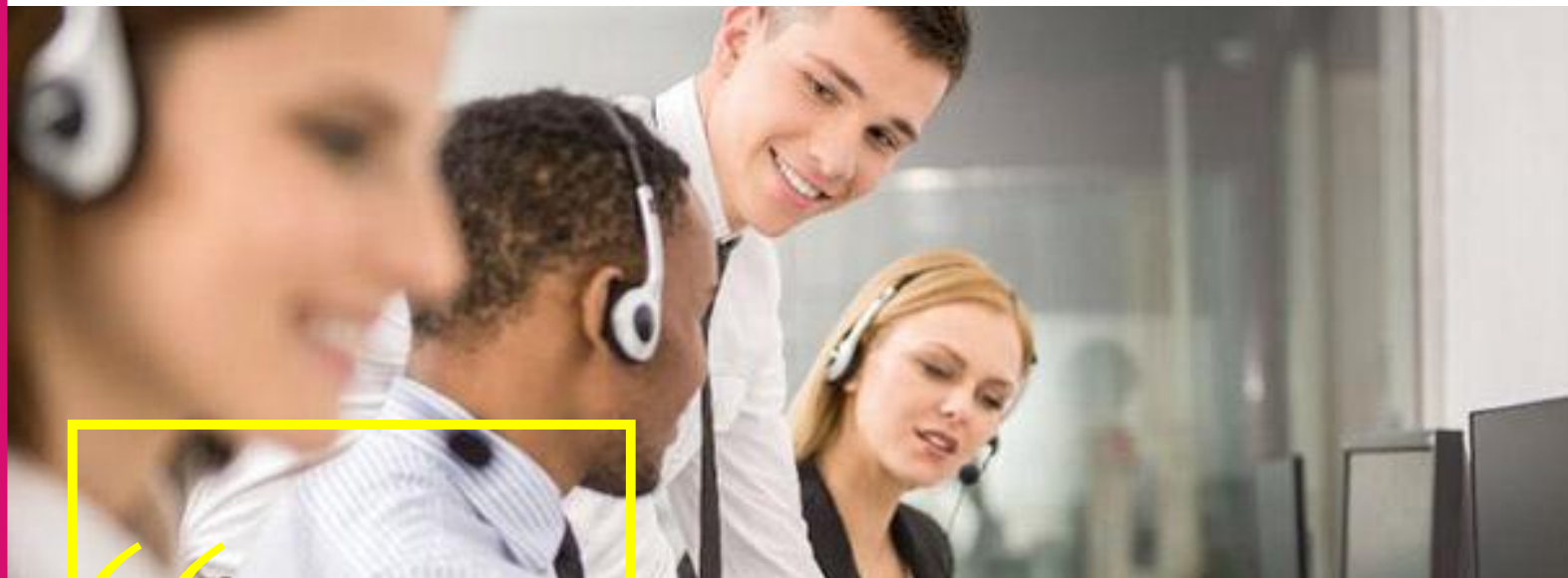
Siempre buscando la mejora de servicio a sus clientes por sobre la industria, Vivax Contact Center comenzó a evaluar distintas alternativas de plataformas para llevar la omnicanalidad a sus clientes.

Vivax confió en NewGO y desde mayo de este año se encuentran trabajando con su plataforma Bright Pattern. Sin duda para Vivax, el trabajo de NewGO y la plataforma omnicanal han sido fundamentales en lograr sus desafíos.

Vivax considera que la plataforma Bright Pattern es muy fácil de usar, muy completa en reportería, flexible y realmente importante estratégicamente hablando.

*"La asesoría que entrega NewGO es un valor agregado, puesto que muchas plataformas pueden operar en la nube, pero obtener acompañamiento de expertos y que se adapten a las necesidades es fundamental".*

*Víctor Moretti Starke.  
Gerente Comercial y  
Operaciones de Vivax  
Contact Center*



*"Nunca recibimos un NO de parte de NewGO, ellos siempre buscaron soluciones. Nos sentimos muy acompañados por NewGO en el proceso, realmente un 24/7".*

*"Nuestro trabajo con NewGO se puede resumir en satisfacción y rentabilidad".*

*Víctor Moretti Starke.  
Gerente Comercial y  
Operaciones de Vivax  
Contact Center*

## SOBRE VIVAX CONTACT CENTER

El equipo de Vivax se encuentra conformado por profesionales de alto nivel, con trayectorias académicas y laborales en Perú y el extranjero.

Vivax Contact Center, es un centro de contactos especializado en la Gestión de las Relaciones con los Clientes (CRM) y utilizan la estrategia de marketing omnicanal como elemento clave para lograr los objetivos deseados. Realizan acciones y seguimientos eficientes en todos los procesos de comunicación con los clientes de empresas. Contando con la capacitación y programas de punta para coordinar campañas masivas a través de todos los canales.

Siempre enfocándose en la satisfacción de sus clientes, a través de los servicios ofrecidos y los resultados obtenidos con sus respectivos clientes.



*“Con NewGO mejoramos indicadores claves para nuestra empresa, entre ellos la contactabilidad, la tasa de cierre de éxito y la experiencia de nuestros clientes”.*

*Víctor Moretti Starke.  
Gerente Comercial y  
Operaciones de Vivax  
Contact Center*

## DESAFÍO VIVAX:

El gran desafío de Vivax era ofrecer a sus clientes operar en modalidad Ferrari en muy corto plazo. Querían ofrecer omnicanalidad a sus clientes, pero la tecnología que tenían estaba muy lejos de eso.

## IMPLEMENTACIÓN:

"La implementación fue un proceso transparente y ordenado, pero por sobre todo con la rapidez que necesitábamos. En un par de semanas estábamos ya operando con Bright Pattern. Para cumplir los timing requeridos, nuestro proveedor de telefonía también debía actuar con rapidez, y la verdad que hasta en eso se involucró y nos apoyó NewGO". Menciona Víctor Moretti.

## BENEFICIOS:

Trabajando con NewGO y la plataforma Bright Pattern, Vivax Contact Center pudo mejorar los indicadores claves para su empresa, tales como la contactabilidad, la tasa de cierre de éxito y la experiencia de sus clientes.

Vivax destaca que la plataforma Bright Pattern, permite fácilmente pasar de un canal a otro e interactuar con más de un canal a la vez, permitiendo a su vez la gestión y la trazabilidad de esa interacción.