

Emergia, la referencia de calidad en la gestión de relaciones con clientes

Emergia nace en 2005 con una filosofía innovadora y una marcada estrategia de crecimiento. Con capacidad operativa para gestionar grandes cuentas desde sus inicios, Emergia se respalda en la mejor tecnología y una metodología de trabajo basada en el estándar de calidad COPC. La primera línea directiva cuenta con un promedio de más de 10 años de experiencia en el contact center, customer care y BPO. La segunda capa de directivos (los top-20) cuenta también con una amplia experiencia en el sector, siendo a su vez un equipo muy joven (de menos de 40 años todos ellos). Velocidad, precisión y consistencia son sus mejores bazas.



El núcleo del negocio de Emergia se centra en su contact center multicanal. Algunos de los servicios que en él ofrece son:

- Gestión de clientes
- Servicios de venta (cross y up-selling)
- Apoyo a canal de distribución
- Maximización de valor de clientes a través de incremento de ARPU
- Gestión de cobros
- Soporte técnico nivel 1 y 2

- Gestión administrativa y documental
- Facturación y data entry

Prestando servicios, tanto desde España como desde plataformas offshore, mantiene su compromiso de calidad en todas sus ubicaciones gracias a su gestión de los procesos y procedimientos, las herramientas utilizadas y sus modelos de verificación de evidencias operativas.

“Por ello, nuestros clientes en España, Francia, Colombia, Chile y USA confían en nosotros para generar valor a sus usuarios a través de estrategias multicanal (teléfono,

web, e-mail, chat, sms, IVR...). Nuestro principal objetivo es contribuir a que las organizaciones sean cada vez más conscientes del carácter estratégico que están adoptando los contact centers hoy en día” destaca Alejandro Zurbano López, Consejero Delegado de Emergia.

Su línea de negocio Emergia Consulting trabaja actualmente en proyectos integrales de consultoría en contact center que le permitan abrir nuevos horizontes en un sector donde prevalecerá “la ampliación de servicios BPO (Business Process Outsourcing) dentro del ám-

bito de las relaciones con clientes a través de contact centers enfocados al Business Intelligence, la optimización de costes operativos y la satisfacción final de los usuarios por encima de todo” según comenta Alejandro Zurbano.

emergia

MÁS INFORMACIÓN
www.emergiacc.com

Compromisos de Emergia Consulting

- Alineamiento estratégico de objetivos
- Reducción de costes operativos
- Incremento de ingresos en los contact centers
- Minimización del error crítico
- Incremento de la satisfacción del cliente y usuario final

Valor diferencial: Enfoque COPC

Estándar de referencia mundial, “Customer Operation Performance Center”

- Servicio como velocidad de respuesta
- Calidad como precisión y consistencia
- Análisis del peso relativo de los factores operativos en la satisfacción de los clientes y usuarios finales
- Alineamiento de procesos de mejora con resultados finales
- Documentación de evidencias
- Estrategias proactivas y de prevención de ineficiencia