



## ESTUDIO DE CASO

# Impulsando el Suceso: Usando Talento Tech LATAM para Mejorar el Soporte al Cliente

## INTRODUCCIÓN

beecrowd apoyó a una empresa de servicios de ingeniería digital, con sede en EE. UU., centrada en IA y dedicada a capacitar a empresas con soluciones tecnológicas de vanguardia. Con un equipo de 3.500 empleados, nuestro cliente se ha establecido como un socio confiable para empresas de diversos sectores, como Servicios Financieros, Salud, Manufactura, Retail, Tecnología y Juegos. Especializada en Ingeniería Digital, Desarrollo Low-Code, Ingeniería de Datos, IA/ML e Ingeniería de Calidad, la empresa ha ofrecido consistentemente soluciones innovadoras a una clientela diversa, incluidas empresas de la lista Fortune 500.

## SOLUCIONES

La empresa aprovechó el pool de talentos de beecrowd en LATAM para mejorar sus servicios de soporte técnico de Nivel 2, proporcionando soporte en idiomas locales. El equipo seleccionado, fluido en inglés y portugués, pasó por una capacitación inicial y se integró completamente en pocas semanas. Esta asociación estratégica permitió a la empresa ofrecer soporte de alta calidad y localizado, aumentando la satisfacción del cliente y ampliando las capacidades de servicio.

## BENEFICIOS

### Expertise Local y Mejora en los Tiempos de Respuesta

Profesionales calificados, fluidos en idiomas locales, mejoraron la comunicación, el alineamiento y los tiempos de respuesta, asegurando un soporte más rápido y eficiente.

### Operaciones con Excelente Costo-Beneficio

Aprovechar el talento de LATAM proporcionó una solución económica, manteniendo la calidad del servicio y optimizando los gastos, mientras se mantenían altos estándares.

### Aumento en la Satisfacción del Cliente

Tiempos de respuesta más rápidos y comunicación local mejoraron la relación con los clientes y aumentaron la satisfacción a través de experiencias superiores de soporte.

## RESUMEN

### Desafíos

- Barreras Lingüísticas
- Tiempos de Respuesta Lentos
- Problemas de Escalabilidad
- Disponibilidad de Recursos
- Satisfacción del Cliente

### Beneficios

- Expertise Local
- Mejora en los Tiempos de Respuesta
- Operaciones Costo-Eficientes
- Escalabilidad Mejorada
- Aumento en la Satisfacción del Cliente

*"La asociación con beecrowd ha sido una experiencia transformadora para nuestras operaciones. El equipo LATAM de beecrowd mejoró significativamente nuestros servicios de soporte, proporcionando expertise localizada y tiempos de respuesta más rápidos, asegurando una comunicación fluida con nuestros clientes. El modelo con excelente relación costo-beneficio nos permitió mantener una calidad de servicio excepcional mientras optimizábamos los gastos operacionales. Esta colaboración no solo mejoró nuestra eficiencia, sino que también fortaleció las relaciones con los clientes, resultando en una mayor satisfacción."*

**Vicepresidente - Operaciones de Clientes**