



## ESTUDO DE CASO

# Impulsionando o Sucesso: Usando Talento Tech LATAM para Melhorar o Suporte ao Cliente

## INTRODUÇÃO

A beecrowd apoiou uma empresa de serviços de engenharia digital, sediada nos EUA, focada em IA e dedicada a capacitar empresas com soluções tecnológicas de ponta. Com uma equipe de 3.500 funcionários, nosso cliente se estabeleceu como um parceiro confiável para empresas de diversos setores, como Serviços Financeiros, Saúde, Manufatura, Varejo, Tecnologia e Jogos. Especializada em Engenharia Digital, Desenvolvimento Low-Code, Engenharia de Dados, IA/ML e Engenharia de Qualidade, a empresa tem consistentemente oferecido soluções inovadoras para uma clientela diversificada, incluindo empresas da lista Fortune 500.

## SOLUÇÕES

A empresa aproveitou o pool de talentos da beecrowd na LATAM para aprimorar seus serviços de suporte, fornecendo suporte técnico de Nível 2 em idiomas locais. O time LATAM selecionado, fluente em inglês e português, passou por um treinamento inicial e foi totalmente integrado em poucas semanas. Esta parceria estratégica permitiu à empresa oferecer suporte de alta qualidade e localizado, aumentando a satisfação do cliente e expandindo as capacidades de serviço.

## BENEFÍCIOS

### Expertise Local e Melhoria nos Tempos de Resposta

Profissionais qualificados, fluentes em idiomas locais, melhoraram a comunicação, o alinhamento e os tempos de resposta, garantindo um suporte mais rápido e eficiente.

### Operações com Ótimo Custo-Benefício

Aproveitar talentos da América Latina proporcionou uma solução econômica, mantendo a qualidade do serviço e otimizando despesas, enquanto mantinha altos padrões.

### Aumento na Satisfação do Cliente

Tempos de resposta mais rápidos e comunicação local aprimoraram o relacionamento com os clientes e aumentaram a satisfação por meio de experiências superiores de suporte.

## RESUMO

### Desafios

- Barreiras Linguísticas
- Tempos de Resposta Lentos
- Problemas de Escalabilidade
- Disponibilidade de Recursos
- Satisfação do Cliente

### Benefícios

- Expertise Local
- Melhoria nos Tempos de Resposta
- Operações Custo-Eficientes
- Escalabilidade Aprimorada
- Aumento na Satisfação do Cliente

*"Parceria com a beecrowd tem sido uma experiência transformadora para nossas operações. O time LATAM da beecrowd melhorou significativamente nossos serviços de suporte, proporcionando expertise localizada e tempos de resposta mais rápidos, garantindo uma comunicação sem falhas com nossos clientes. O modelo com ótimo custo-benefício nos permitiu manter uma qualidade de serviço excepcional enquanto otimizávamos as despesas operacionais. Essa colaboração não só aprimorou nossa eficiência, mas também fortaleceu os relacionamentos com os clientes, resultando em maior satisfação."*

**Vice Presidente - Operações de Clientes**