

Case Study

AQUAPOR

 **contact**
a **broadvoice** company



“AQUAPOR - Serviços, S.A., es una empresa que opera en la gestión de servicios públicos de abastecimiento de agua y saneamiento de aguas residuales.”

CASE STUDY: AQUAPOR

DESAFIAR

Encontrar un servicio que permita una atención al cliente 24/7, un excelente seguimiento y proporcionar una experiencia omnicanal perfecta. La plataforma tendría que adaptarse a las necesidades de la empresa, ser escalable y rentable.

SOLUCIÓN

La plataforma de Contact Center GoContact garantiza un servicio confiable sin interrupciones en el acceso y la operación, la capacidad de resolver los problemas planteados por los clientes de manera eficiente y una visión global e integrada de toda la operación y el recorrido del cliente.

RESULTADOS

Estructuración y optimización de la operación, mejora de la satisfacción del cliente con aumento en la puntuación media y conquista del reconocimiento en servicio al cliente en el sector en el que operan, mejora de capacidad y tiempo de respuesta, reducción del tiempo de formación de los agentes, estandarización del tratamiento de temas similares.

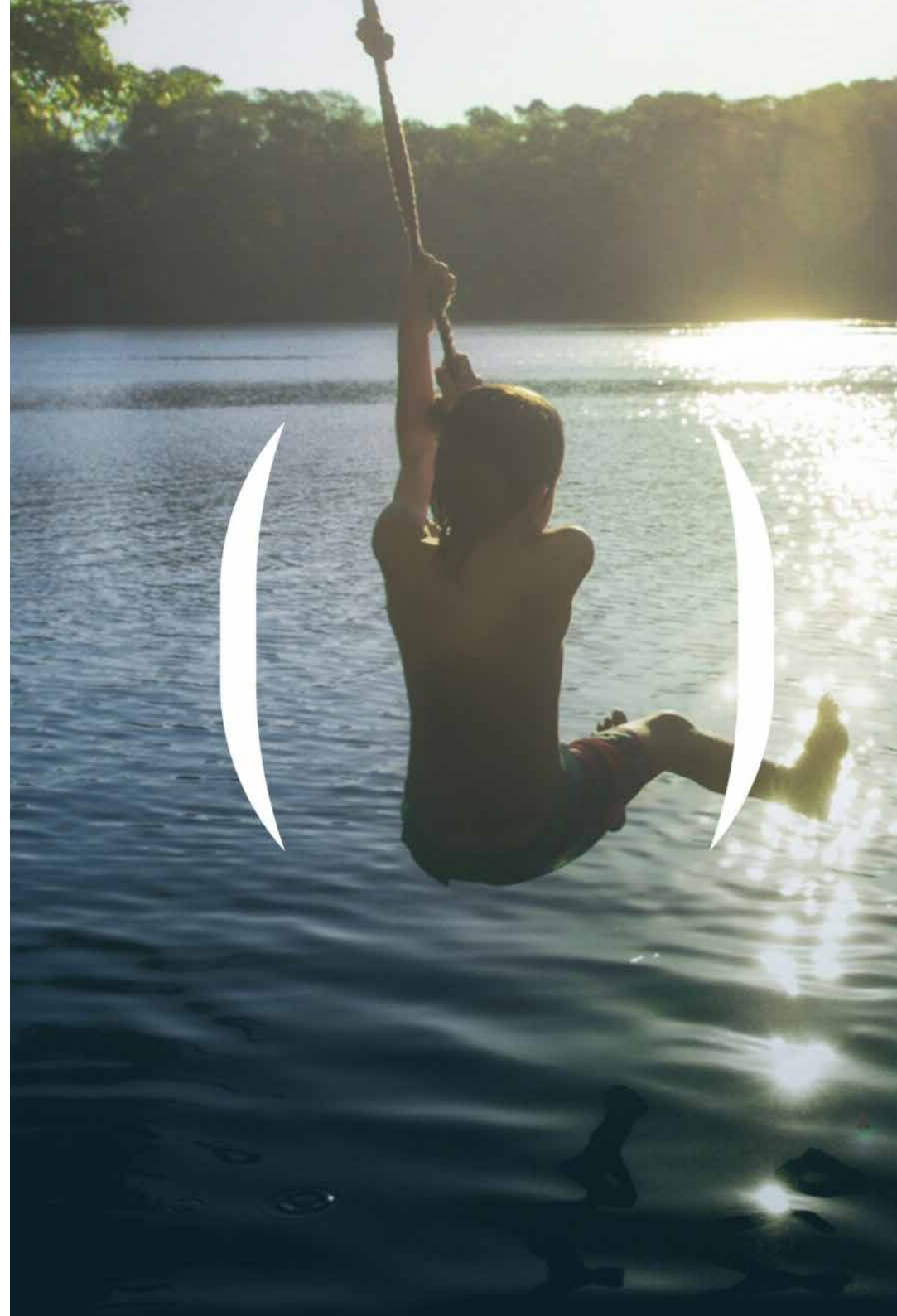
“Actualmente es responsable de la gestión directa de unos 400.000 consumidores de estos servicios en municipios de norte a sur de Portugal.”

AQUAPOR:

#missionwater

AQUAPOR - Serviços, S.A., es una empresa que opera en la gestión de servicios públicos de abastecimiento de agua y saneamiento de aguas residuales portuguesa. Actualmente es responsable de la gestión directa de unos 400.000 consumidores de estos servicios en municipios de norte a sur de Portugal.

AQUAPOR cuenta con una estructura centralizada para la gestión de la función comercial, adoptando herramientas y procedimientos transversales a las diversas operaciones, siendo posible externalizar estas habilidades y valencias, compartiendo el valor añadido de una estructura más grande con otras entidades de gestión más pequeñas.



**“Es a través del Contact Center
que los clientes pueden
sentirse acompañados.”**

CONTACT CENTER: el escaparate de la eficacia y eficiencia de la empresa

Como operadores de utilities, la gestión del consumidor es central y una de las principales áreas operativas de sus empresas.

Es a través del Contact Center que los clientes pueden sentirse acompañados siempre que lo necesiten: 24 horas al día, 365 días al año.

Aunque la satisfacción del cliente es un factor determinante para el éxito de cualquier negocio, se vuelve determinante cuando se opera en un mercado indiferenciado como este. Además, AQUAPOR se identifica como una empresa diferenciadora en contacto con el cliente, en la zona en la que opera.



**“AQUAPOR buscaba una plataforma
que se adaptara a sus necesidades.”**

GOCONTACT:

Un verdadero socio comercial

AQUAPOR buscaba una plataforma que se adaptara a sus necesidades, compatible con el presupuesto disponible, escalable y que pudiera crecer con el tiempo.

La solución de GoContact les permitió esta agilidad y la posibilidad de construir su propia base de scripts con SmartScript, automatizando un conjunto de procesos y sirviendo mejor al agente y al cliente.





RESULTADOS CLAVE :

El impacto positivo del cambio

El primer confinamiento, durante COVID-19, hizo urgente contar con una atención estructurada y transversal no presencial. Las diversas concesiones de agua no tenían una plataforma de servicio común y las empresas más pequeñas ni siquiera tenían un Contact Center estructurado.

La operación no estaba estructurada y no era posible obtener sinergias transversales entre empresas, cerrando brechas de capacidad en una u otra empresa en un momento dado.

Con la plataforma GoContact se hizo posible reestructurar todos los servicios y el enfoque en el que se realizan. La lógica omnichannel permitió integrar la contestación de llamadas, chat y tickets (correos electrónicos, pedidos internos y formularios web).

Sin embargo, según AQUAPOR, el factor más importante fue la mejora del servicio al cliente, uno de los factores

más señalados a mejorar en una encuesta realizada por NIELSEN en 2018 y evaluada de manera excelente en 2020, tras la implementación del Contact Center.

Con la implementación de la solución pudieron:

- Disminuir los tiempos de servicio de 6/7 minutos a 3/4 minutos,
- Aumentar la capacidad de respuesta con los mismos medios,
- Automatizar aproximadamente la mitad de las llamadas,
- Aumentar el nivel de satisfacción del cliente a una puntuación media constante entre 4,6 y 4,7, en una escala de 1 a 5.

“SmartScripts permitieron estandarizar las llamadas y responder a los clientes se hizo más fácil.”

La repercusión en los protagonistas de la operación

Desde la perspectiva de supervisores y agentes, las mejoras logradas con la adopción de la plataforma han tenido un impacto positivo significativo. Los **SmartScripts** permitieron estandarizar las llamadas y responder a los clientes se hizo más fácil con la ayuda en las respuestas, ya que responden a las opciones que el agente elegirá en el curso del servicio.

Los automatismos que hay detrás permiten la apertura de tickets internos para la resolución de fallos u otras situaciones más complejas y el envío de SMS automáticamente al cliente o a los equipos operativos que están en la calle. Estos son ejemplos de características que permiten al agente ahorrar mucho tiempo, ya que de lo contrario tendría que recurrir a varias plataformas para realizar estas operaciones.

Incluso en la respuesta a correos electrónicos u otras solicitudes escritas, destacan la existencia de más de cien plantillas que ayudan a crear una respuesta uniforme y rápida. También se redujo el tiempo de entrenamiento de los agentes, estandarizando el tratamiento de los mismos asuntos.





Mejora en el servicio al cliente:

Con la implementación de este desarrollo e incluso en medio de la pandemia en el año 2020, lograron superar las expectativas del cliente que reconoció la mejora de los servicios y elevó el nivel de satisfacción.

Al ser más rápido para responder, al demostrar uniformidad en el tratamiento de situaciones iguales, al comprometerse a devolver la llamada, la experiencia del cliente ha sufrido naturalmente un impacto muy positivo.

En 2021, AQUAPOR logró el Premio APDA al Mejor Servicio al Cliente en el sector del Agua.





Testemunho do Cliente



“En Aquapor buscamos siempre las herramientas y las estrategias más innovadoras para ofrecer un servicio de excelencia a nuestros clientes. En este sentido, creamos una alianza estratégica con GoContact, con el objetivo de mejorar aún más la capacidad y la calidad de nuestra atención al cliente. Los resultados hablan por sí solos – la satisfacción de nuestros clientes ahora está en una increíble mediade 4,7 sobre 5. Esta conquista es una prueba de nuestro compromiso con la excelencia y de la eficacia de esta alianza”

António Cunha – CEO AQUAPOR



“Enfocados en proporcionar una mejor experiencia al cliente, desde una perspectiva de compromiso y con el objetivo de mejorar la satisfacción del consumidor, encontramos en GoContact un verdadero socio comercial. La versatilidad de la plataforma, el servicio omnicanal y el seguimiento cercano de sus equipos, hacen posibles los retos a superar. ¡Y el resultado es el reconocimiento de la calidad del servicio por parte de nuestros clientes!”

José Peças - AQUAPOR
Director de Gestão de los Consumidores



www.gocontact.com

