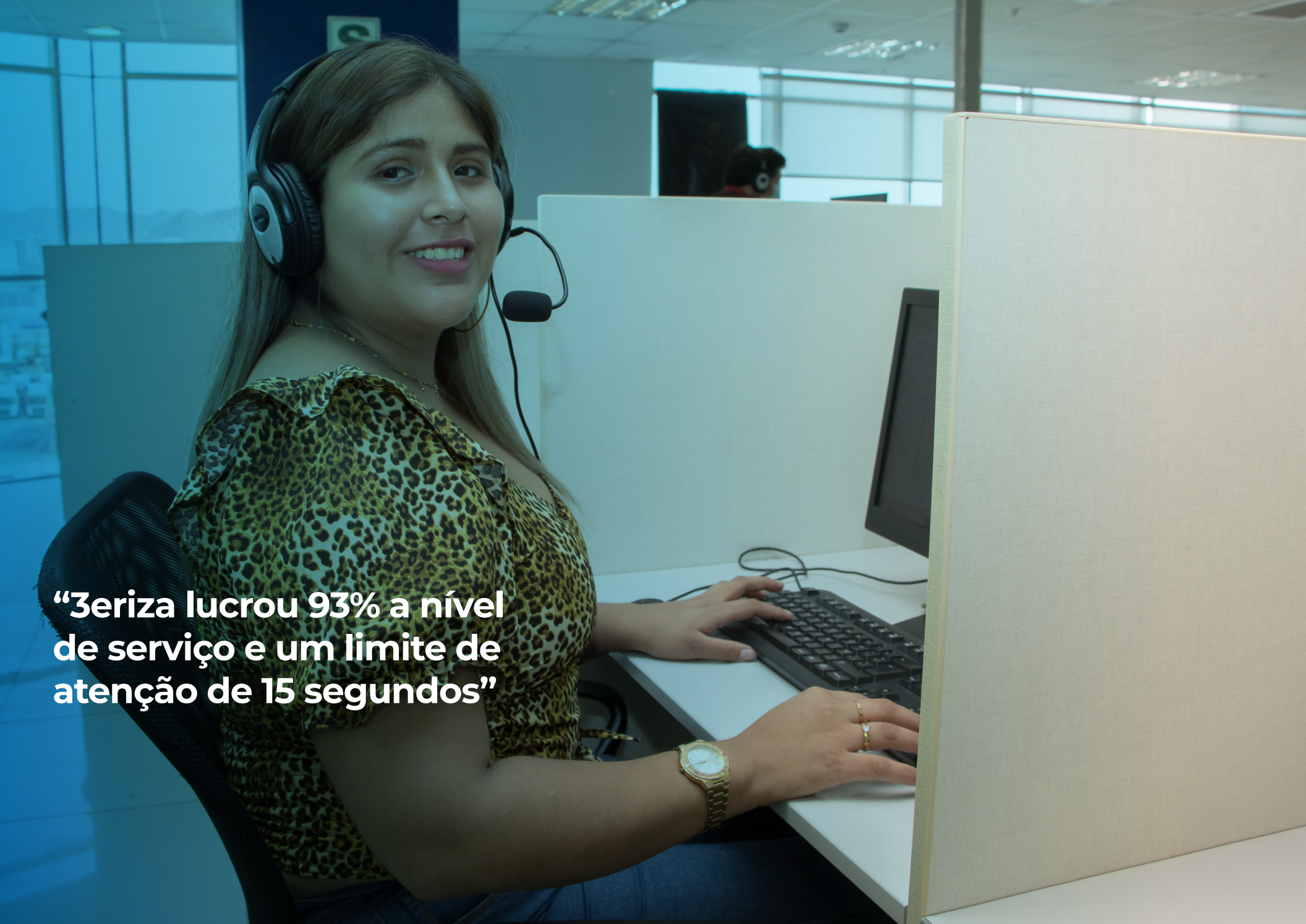


Case Study

# 3eriza

A woman with long brown hair, wearing a black headset with a microphone, is seated at a desk in a call center. She is wearing a leopard print top and a gold watch. She is smiling slightly and looking towards the camera. Her hands are on a black keyboard. A computer monitor is visible to her right. The background shows other call center cubicles and large windows.

**“3eriza lucrou 93% a nível de serviço e um limite de atenção de 15 segundos”**

# Case Study: 3eriza

## Desafio

Contar com uma plataforma que integre os diferentes canais de contato escritos e de voz (WhatsApp, Facebook, chamadas...) e ao mesmo tempo, que todas as informações do cliente sejam visíveis: o histórico, os contactos ou as interações passadas, dados pessoais, entre outros, no momento em que o cliente liga, ou seja, o agente terá informações muito completas e imediatas.

## Solução

Implementação de uma solução omnicanal, que se integre através de API e permita que a 3eriza faça a gestão da plataforma sem a ajuda de terceiros. Uma plataforma Cloud estável, ágil e essencial hoje em dia devido ao aumento de canais como as redes sociais que exigem a gestão das interações em menos tempo, o que permite uma maior estabilidade e agilidade nas operações.

## Resultados

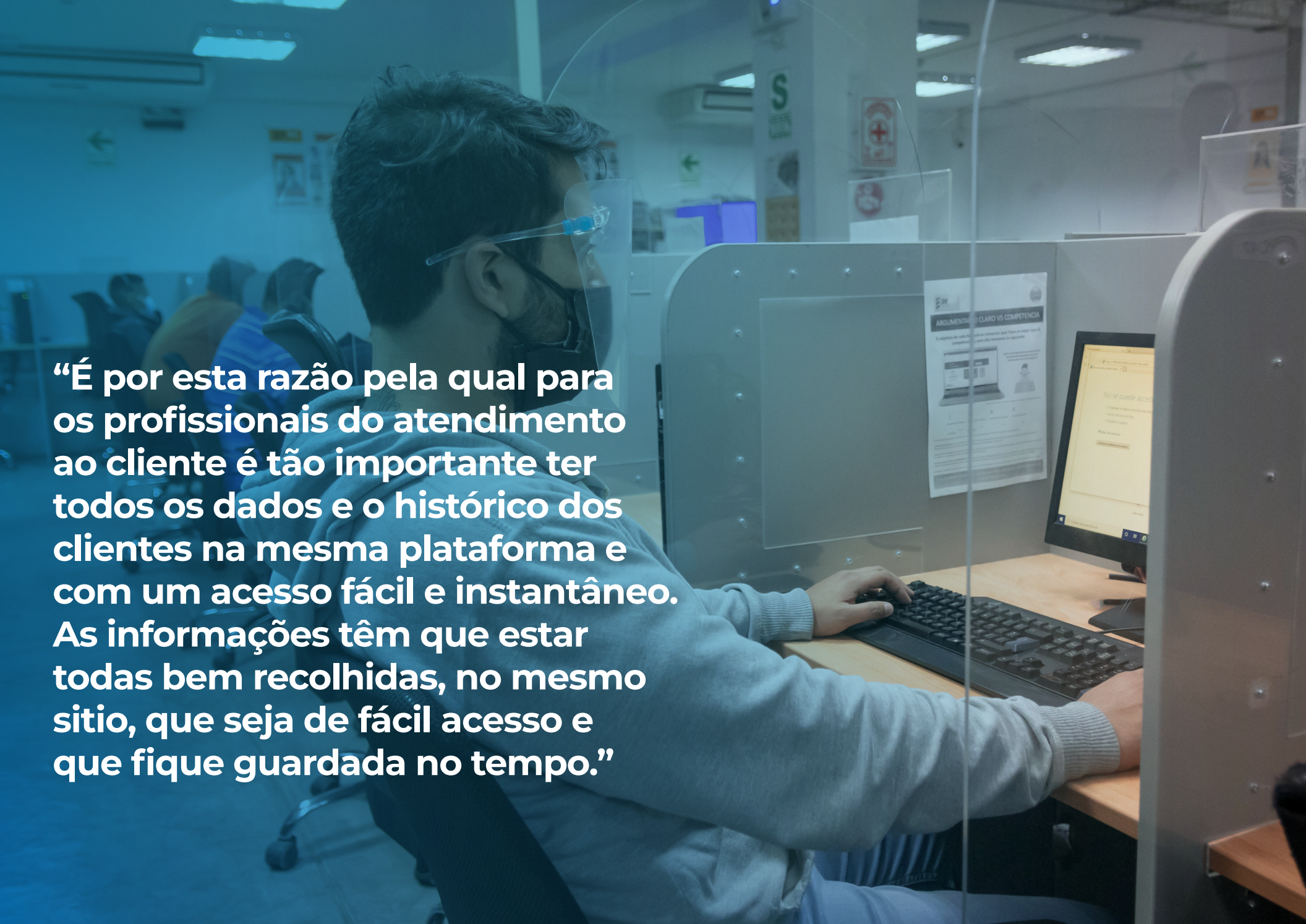
- Aumento do nível de serviço em 8 pontos e melhora da percentagem de chamadas atendidas.
- Aumento de 6% no NPS.
- Mais visibilidade e liberdade na execução das decisões por parte do supervisor.

**“... resolvem problemas de  
foco, crescimento, eficiência e  
transformação das empresas ...”**

# 3eriza

3ERIZA é uma empresa peruana que se encarrega de terceirizar processos operacionais com soluções ágeis, eficientes e eficazes que geram valor para diferentes negócios. Conta com mais de 10 anos de experiência no setor, mais de 80 serviços, está presente em mais de 14 cidades e atualmente, mais de 2.300 pessoas trabalham na 3eriza.

Implementam soluções práticas de terceirização com resultados tangíveis que resolvem problemas de foco, crescimento, eficiência e transformação das empresas, graças a uma equipa humana comprometida e em constante preparação. Também contam com trabalhos de Front Office (interação com clientes), Staffing (fornecimento de pessoal) e Back office (suporte ao negócio).

A man in a light blue hoodie is seated at a desk in an office, viewed from the side. He is wearing a clear face shield and a black face mask. He is looking at a computer monitor which displays a yellow webpage. His right hand is on a black keyboard. The office environment is visible in the background with other desks and people. The entire image has a blue color cast.

**“É por esta razão pela qual para os profissionais do atendimento ao cliente é tão importante ter todos os dados e o histórico dos clientes na mesma plataforma e com um acesso fácil e instantâneo. As informações têm que estar todas bem recolhidas, no mesmo sitio, que seja de fácil acesso e que fique guardada no tempo.”**

# A importância do atendimento ao cliente no setor da saúde

**A área da saúde tem uma clara vantagem: 60% dos contactos são sempre os mesmos pacientes, seja em uma pequena clínica, um boticário, uma farmácia...** os clientes são quase sempre os mesmos. É por esta razão pela qual para os profissionais do atendimento ao cliente é tão importante ter todos os dados e o histórico dos clientes na mesma plataforma e com um acesso fácil e instantâneo. As informações têm que estar todas bem recolhidas, no mesmo sitio, que seja de fácil acesso e que fique guardada no tempo.

Além disso, há muitas pessoas que mudam do setor público de saúde para o setor privado e, quando mudam, o que eles esperam encontrar é um atendimento muito mais personalizado, dedicado e adaptado.

Neste pós pandemia, na América Latina estão muito mais preocupados com a saúde e, como consequente, as empresas de saúde como clínicas, laboratórios, farmácias... cresceram muito, o que os leva a ter uma gestão e atendimento ao cliente mais organizada e estruturada.

**“... a solução Cloud faz com que os seus agentes sejam mais ágeis, mais leves, com mais ocupação e mais produtivos.”**




# A escolha da GoContact

A Zeriza foi clara: **eles precisavam de um data center que não fosse interno e que permitisse recolher todos os dados do paciente numa única visualização para os agentes.** Até agora não tiveram nem encontraram soluções com APIs abertas, o que os levava a pedir ajuda à sua própria equipa de software para implementações, conexões e rastreamento. **Com a GoContact e as suas APIS abertas, eles conseguem mexer na plataforma sem a necessidade de terceiros, tendo assim autonomia e flexibilidade.**

No passado, para poder integrar sistemas próprios das clínicas, farmácias ou laboratórios, demoravam muito (até uma semana) e era muito dispendioso, coisa que hoje fazem eles próprios.

Além disso, a solução Cloud faz com que os seus agentes sejam mais ágeis, mais leves, com mais ocupação e mais produtivos. Com a GoContact estão a caminho do RTC (Real Time Communications), algo muito mais benéfico.

A group of four people (two women and two men) are posing in front of a vibrant, colorful graffiti wall. The wall features large, stylized text in blue and pink, with the words 'La Bti' and 'Pheven' visible. The people are all making an 'OK' hand gesture. The woman on the left is wearing a light-colored blazer and glasses. The man in the center is wearing a plaid shirt. The man on the right is wearing a black t-shirt with 'GUESS' and 'BARNEY' visible. The woman on the right is wearing a black jacket. The background is a mix of blue, yellow, and purple graffiti. A fire extinguisher is visible on the wall to the right.

**“Podemos ter duas aplicações distintas trabalhando de forma sincronizada como se fossem uma.”**

# A satisfação dos clientes: agentes, supervisores e clientes

Como mencionado anteriormente, no setor da saúde, dá-se muita importância à experiência. Por isso, Zeriza **implementou através da GoContact um indicador de NPS**, com o qual consegue medir a satisfação antes e depois da implementação GoContact para ver as diferenças, que são de facto notáveis, porque **em média cresceram 6%**.

Além disso, **graças ao WhatsApp, agora eles podem lembrar os clientes das suas consultas e marcações médicas**, seja durante as chamadas, verificando se receberam o SMS, ou então dias ou horas antes, através do envio de um SMS, algo que o cliente valoriza muito.

Outra vantagem que os pacientes têm apreciado **é o facto de também poderem efetuar o pagamento através de um assistente**.

Os supervisores também sentiram uma melhoria. Por exemplo, **com o módulo analítico da GoContact, onde podem criar os seus dashboards, sendo que para cada cliente (até no mesmo utilizador) existem várias campanhas diferentes (um laboratório tem métricas diferentes de uma clínica, por exemplo), ajuda a que não tenham de implementar métricas default, mas sim poder personalizar a monitorização em tempo real que mais lhes é conveniente**. Desta forma, o supervisor de primeira linha tem mais visibilidade e pode executar decisões mais rapidamente

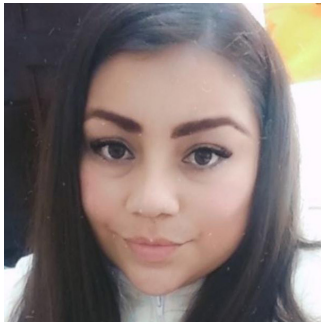
**“Graças à agilidade da  
GoContact passaram de um  
nível de serviço de 85% para  
93% e um limite de serviço...”**

# Melhorias em todos os aspectos do Atendimento ao Cliente

Vários aspectos do atendimento ao cliente e dos serviços oferecidos, como comentamos anteriormente, forma melhorados. No entanto, existem dois aspectos fundamentais nos quais a 3eriza quer destacar como uma melhoria fundamental desde a implementação da GoContact:

- **Nível de Serviço:** Passar de uma solução in-house para uma solução Cloud fez com que o número de desconexões, quedas e interrupções praticamente desaparecessem. Graças à agilidade da GoContact passaram de um nível de serviço de 85% para 93% e um limite de serviço de 15 segundos, pois a chamada já não demora em chegar ao agente.
- **NPS:** Estava em torno de 50, cresceu cerca de 6%, permanecendo assim em 56% até hoje, graças às integrações que foram feitas.

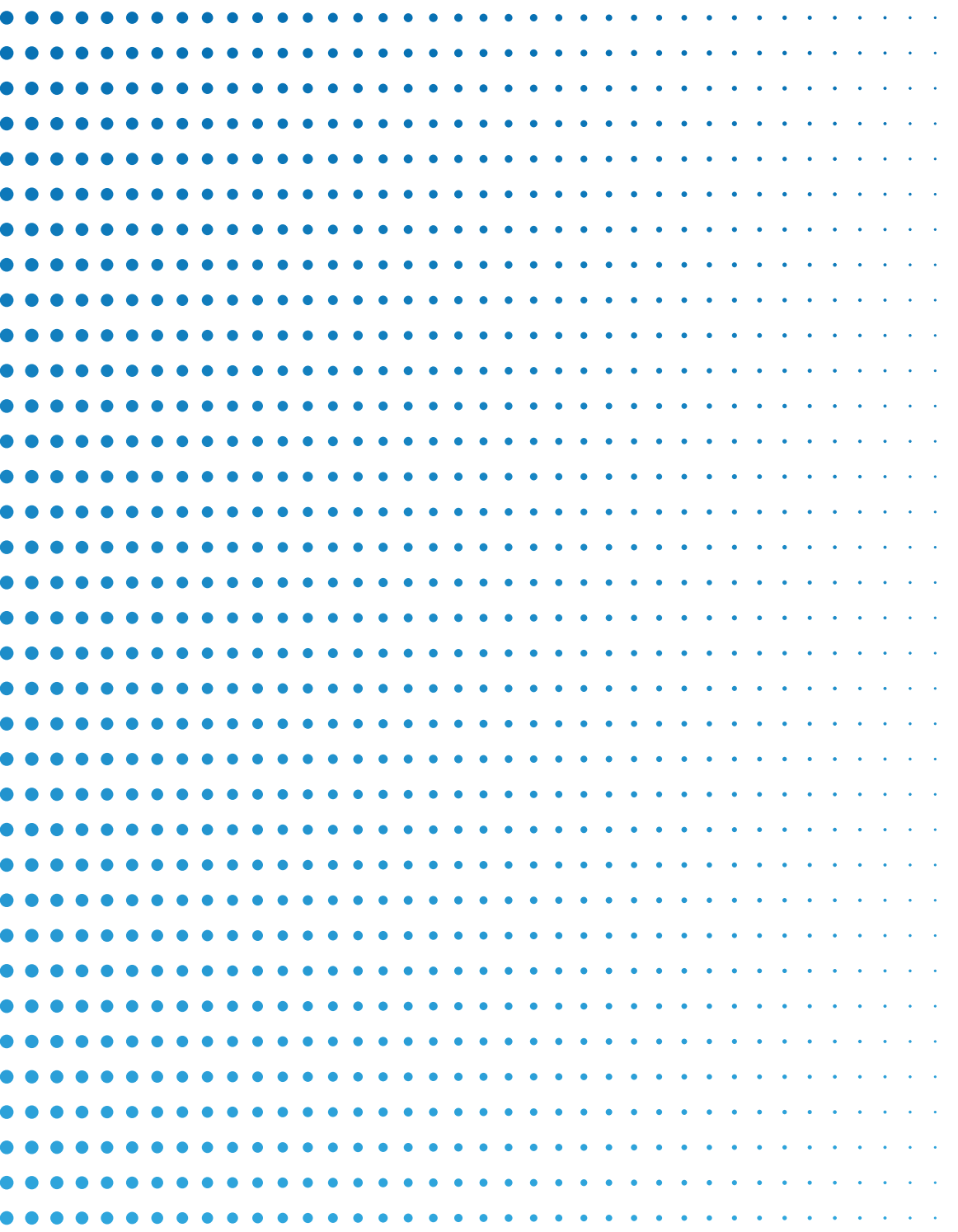
# Testemunho



“A GoContact agiliza a gestão, dá prioridade às necessidades da minha equipa de trabalho e podendo assim fazer um acompanhamento exaustivo e em tempo real de todos os agentes da minha campanha e da própria campanha. Recomendaria GoContact sem dúvida.

Além disso, é uma plataforma muito mais amigável do que outras que já usamos, e isso torna a chegada de um novo agente ou a configuração de uma nova campanha muito fácil, pois a plataforma é didática e intuitiva.”

**Laura Allauca - Gestora de Campanha**



[www.gocontact.com](http://www.gocontact.com)