

Case Study

# AQUAPOR

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



**“A AQUAPOR - Serviços, S.A., é uma empresa que atua na gestão dos serviços públicos de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais.”**

# CASE STUDY: AQUAPOR

## DESAFIO

Encontrar um serviço que permitisse um atendimento ao cliente 24/7, um acompanhamento de excelência e proporcionar uma experiência omnichannel perfeita. A plataforma teria de se adaptar às necessidades da empresa, ser escalável e económica.

## SOLUÇÃO

A Plataforma de Contact Center da GoContact garante um serviço fiável sem quebras de acesso e operação, capacidade de resolver as questões levantadas pelos clientes de forma eficiente e uma visão global e integrada de toda a operação e da jornada do cliente.

## RESULTADOS

Estruturação e otimização da operação, melhoria da satisfação do cliente com aumento da pontuação média e conquista de distinção no serviço de atendimento ao cliente no setor em que operam, melhoria da capacidade e do tempo de resposta, diminuição do tempo de formação dos agentes, uniformização do tratamento de questões semelhantes.

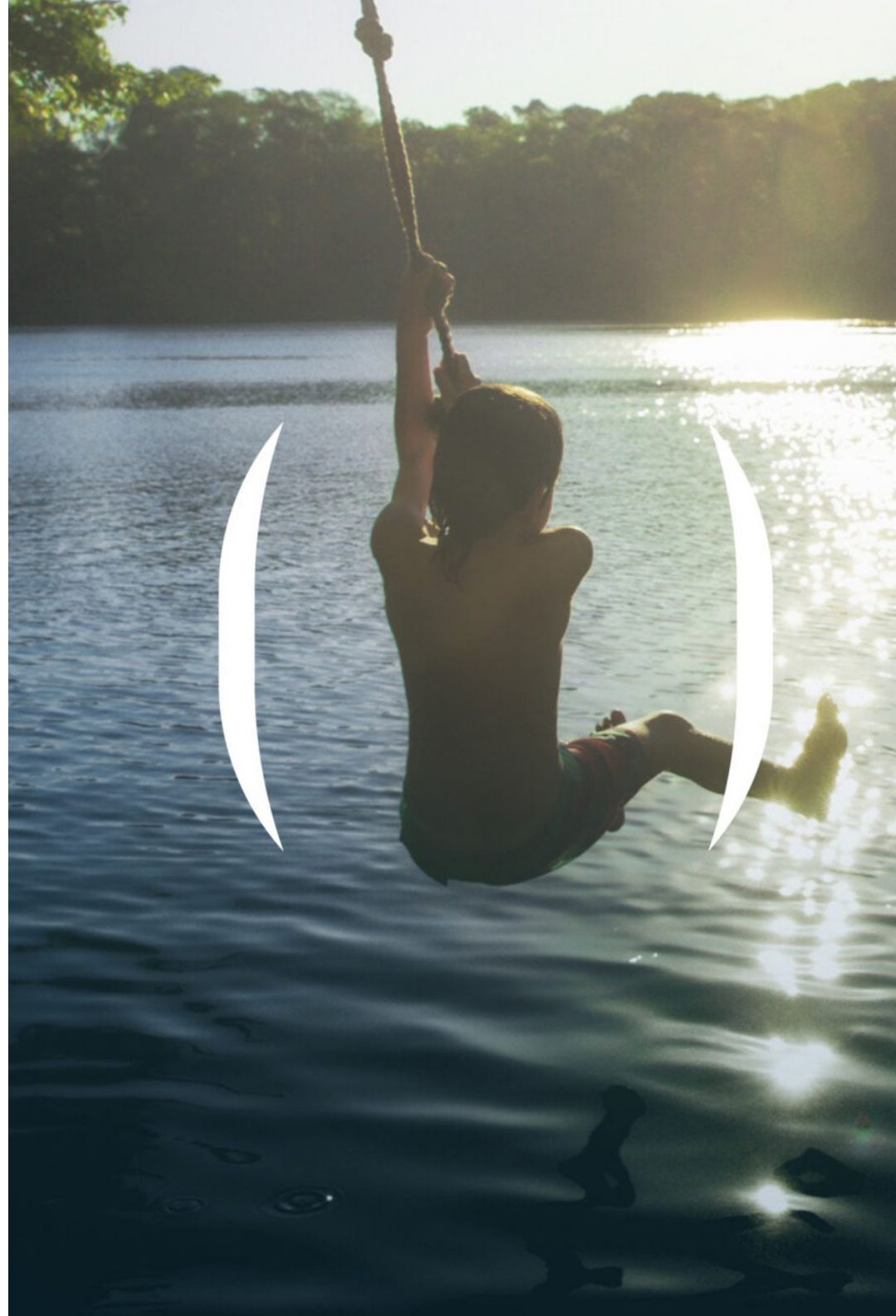
**“É atualmente responsável pela gestão direta de cerca de 400.000 consumidores destes serviços em municípios de Norte a Sul do país.”**

# AQUAPOR:

## #missionwater

A AQUAPOR - Serviços, S.A., é uma empresa que atua na gestão dos serviços públicos de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais. É atualmente responsável pela gestão direta de cerca de 400.000 consumidores destes serviços em municípios de Norte a Sul do país.

A AQUAPOR dispõe de uma estrutura centralizada de gestão da função comercial, adotando ferramentas e procedimentos transversais às várias operações, sendo possível externalizar estas competências e valências, partilhando as mais-valias de uma estrutura de maior dimensão com outras entidades gestoras de menor dimensão.



**“É através do Contact Center que os seus clientes se poderão sentir acompanhados”**

# CONTACT CENTER: A montra da eficácia e da eficiência da empresa

Como operadores de utilities, a gestão do consumidor é fulcral e uma das principais áreas operacionais das suas empresas.

O Contact Center é a montra da eficiência e da eficácia das suas empresas. É através do Contact Center que os seus clientes se poderão sentir acompanhados sempre que o necessitam: 24 horas por dia, 365 dias por ano.

Apesar da satisfação do cliente ser um fator determinante para o sucesso de qualquer negócio, torna-se decisivo quando se opera num mercado não diferenciado como este. Além disso, acresce o facto da AQUAPOR se identificar como uma empresa diferenciadora no contacto com o cliente, na área em que atua.



**“A AQUAPOR procurava uma plataforma  
que se adaptasse às suas necessidades”**



# A GOCONTACT: Um verdadeiro parceiro de negócio

A AQUAPOR procurava uma plataforma que se adaptasse às suas necessidades, compatível com o orçamento disponível, dimensionável e possível de crescer com o tempo.

A solução da GoContact permitiu-lhes essa agilidade e a possibilidade de construir a própria base de scripts com o *SmartScript*, automatizando um conjunto de processos e servindo melhor o agente e o cliente.





A man with a beard and dark hair, wearing a blue button-down shirt, is seated at a wooden table. He is smiling and looking towards the woman standing. He is holding a smartphone in his left hand.

A man with a beard and brown hair, wearing a white button-down shirt, is seated at the table. He is smiling and looking towards the woman. He is holding a smartphone in his right hand and has a watch on his left wrist.

A woman with long blonde hair, wearing a light grey blazer and blue jeans, is standing and smiling. She is holding a smartphone in her right hand and appears to be engaged in a conversation with the seated men.

Architectural blueprints and a tablet are spread out on the wooden table. The blueprints show various floor plans and diagrams. The tablet is displaying a dark image, possibly a photograph or a design.

# PRINCIPAIS RESULTADOS :

## O impacto positivo da mudança

O primeiro confinamento, durante a COVID-19, tornou urgente a necessidade ter um atendimento não presencial estruturado e transversal. As diversas concessões de água não tinham uma plataforma comum de atendimentos e as empresas de menor dimensão não tinham sequer um Contact Center estruturado.

A operação não estava estruturada e nem era possível obter sinergias transversais entre empresas, colmatando em falhas de capacidade numa ou noutra empresa, num determinado momento.

Com a plataforma GoContact tornou-se possível reestruturar todos os atendimentos e a abordagem em que são feitos.

A lógica omnichannel permitiu integrar o atendimento de chamadas, chat e tickets (emails, pedidos internos e formulários web).

Contudo, de acordo com a AQUAPOR, o fator mais importante foi a melhoria do serviço ao cliente, um dos fatores mais apontados a melhorar num inquérito feito pela NIELSEN em 2018 e avaliado de forma excelente 2020, depois da implementação do Contact Center.

Com a implementação da solução conseguiram:

- diminuir os tempos de atendimento de 6/7 minutos para 3/4 minutos,
- aumentar a capacidade de resposta com os mesmos meios,
- automatizar cerca de metade dos atendimentos,
- aumentar o nível de satisfação do cliente para uma pontuação média constante entre 4,6 e 4,7, numa escala de 1 a 5.

**“Os SmartScripts tornaram possível  
uniformizar os atendimentos e responder  
aos clientes tornou-se mais fácil ”**

# A repercussão nos protagonistas da operação

Da perspectiva dos supervisores e dos agentes, as melhorias conseguidas com a adoção da plataforma causaram um impacto positivo significativo. Os SmartScripts tornaram possível uniformizar os atendimentos e responder aos clientes tornou-se mais fácil com o auxílio nas respostas, uma vez que são responsivos às opções que o agente vai escolhendo no decorrer do atendimento.

Os automatismos que estão por detrás permitem a abertura de tickets internos para resolução de avarias ou de outras situações mais complexas e envio de SMS de forma automática ao cliente ou às equipas operacionais que estão na rua. Estes são exemplos de funcionalidades que permitem ao agente economizar muito tempo, já que de outra forma ele teria de recorrer a várias plataformas para realizar estas operações.

Até na resposta aos emails ou outras solicitações por escrito, destacam a existência de mais de uma centena de templates que ajudam a criar uma resposta uniforme e rápida. O tempo de formação dos agentes também foi reduzido, uniformizando-se o tratamento dos assuntos iguais.





# A melhoria no Serviço ao Cliente:

Com a implementação deste desenvolvimento e mesmo em plena pandemia no ano de 2020, conseguiram superar as expectativas do cliente que reconheceu a melhoria dos serviços e elevou o grau de satisfação.

Ao se tornarem mais céleres a responder, ao demonstrarem uniformidade no tratamento de situações iguais, assumindo o compromisso com as chamadas de call back, a experiência do cliente sofreu, naturalmente, um impacto muito positivo. Em 2021, a AQUAPOR alcançou o Prémio da APDA de Melhor Serviço ao Cliente no setor das Águas.







# Testemunho do Cliente



“Na Aquapor procuramos, constantemente, as ferramentas e as estratégias mais inovadoras para oferecer um serviço de excelência aos nossos clientes. Neste sentido, estabelecemos uma parceria estratégica com a GoContact, com o objetivo de melhorar ainda mais a capacidade e qualidade do nosso atendimento ao cliente. Os resultados falam por si: a satisfação dos nossos clientes atinge agora uma impressionante média de 4,7 em 5.

Esta conquista é uma prova do nosso compromisso com a excelência e da eficácia desta parceria.”

**António Cunha – CEO AQUAPOR**



“Focados em proporcionar uma melhor experiência ao cliente, numa ótica de compromisso e visando uma melhoria da satisfação dos consumidores, encontramos na CoContact um verdadeiro parceiro de negócio. A versatilidade da plataforma, o atendimento omnichannel e o acompanhamento próximo das suas equipas, fazem com que os desafios sejam possíveis de ser superados. E o resultado está no reconhecimento da qualidade do serviço por parte dos nossos clientes!”

**José Peças - AQUAPOR**  
Diretor da Gestão de Consumidores



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

