



Case Study

ComparaJá

Aprenda a poupar!



O ComparaJá torna os processos dos vários parceiros mais eficientes possibilitando que os seus serviços sejam totalmente gratuitos para o cliente e não requeiram qualquer compromisso.

ComparaJá.pt

Case Study: ComparaJá

Desafio

Encontrar uma plataforma robusta e com todas as funcionalidades necessárias, mas que consiga garantir um suporte à operação em português e no mesmo fuso horário das operações. Com capacidade para fazer desenvolvimentos constantes de produto e de crescimento (escalabilidade) tendo acesso a um produto intuitivo em termos de parametrização e com uma estrutura de disponibilização de dados clara, simples e completa.

Solução

A plataforma GoContact, criada em Portugal e adquirida em Julho de 2021 por um grupo americano presente em quatro continentes, responde aos desafios lançados pelo ComparaJá, oferecendo suporte no mesmo fuso horário e na mesma língua dos colaboradores. A GoContact é uma plataforma Cloud Omnicanal, escalável que se adapta ao cliente de forma natural. O sistema de parametrização da GoContact é muito intuitivo, sendo possível fazer as configurações do dia a dia imediatamente, do lado das operações, dando uma maior flexibilidade e liberdade com menor dependência do departamento técnico. Conta também com um módulo analítico disponibilizando Dashboards e Wallboards personalizáveis que se ajustam aos requisitos do ComparaJá.

Resultados

Personalização de Scripts completos e intuitivos por parte dos utilizadores da plataforma, inbound mais eficiente, com uma maior taxa de atendimento e rapidez na resposta e acesso a dados com uma arquitetura adequada.

“Devido a este sector ser mais recente e cada vez ter mais utilizadores, é muito importante que a plataforma seja intuitiva e fácil de utilizar.”

António Quintela,
Strategy & Operations Manager
ComparaJá

ComparaJá - Aprenda a poupar!

O ComparaJá.pt nasceu em 2015 no seio do Compare Global Group (CGG), o maior grupo de agregadores e comparadores de produtos e serviços financeiros do mundo.

A sua missão é permitir que os utilizadores comparem e adquiram de maneira transparente e imparcial produtos bancários, seguros, telecomunicações e energia. O ComparaJá torna os processos dos vários parceiros mais eficientes possibilitando que os seus serviços sejam totalmente gratuitos para o utilizador e não obrigam a qualquer tipo de compromisso.

O Contact Center na área da comparação de produtos e serviços

A área da comparação de produtos e serviços é o core da atividade do ComparaJá, pelo que precisa de estar em constante contacto com os seus clientes e parceiros. Por esse motivo, é crucial ter um Contact Center com diversas características:

Por um lado, ser robusto para que não existam falhas ou quebras no sistema nem nas comunicações, garantindo um serviço de excelência ao cliente. No caso do ComparaJá, ao ser uma empresa muito inovadora e estar constantemente a desenvolver novas formas de melhorar a experiência do cliente, precisa de flexibilidade e escalabilidade, que só uma plataforma como a GoContact consegue oferecer. Resumindo, é necessário ter um Contact Center que consiga acompanhar as complexidades da operação e desenvolver as soluções necessárias.

“... um Contact Center que consiga acompanhar as complexidades e desenvolver as soluções necessárias.”

A operação do ComparaJá é complexa, pelo que a necessidade de um Contact Center é crucial para muitas das coisas que fazem, sobretudo ter uma equipa de suporte rápida e eficaz quando surgem problemas.

Por outro, ter acesso a dados estruturados e em tempo real é outro ponto fulcral pois é uma rotina diária. A necessidade de analisar constantemente com a flexibilidade de ter templates de reports para a grande maioria das necessidades, mas ao mesmo tempo ter acesso aos dados em bruto, para criar outro tipo de relatórios e métricas à medida. Por último, devido a este sector ser mais recente e cada vez ter mais utilizadores, é muito importante que a plataforma seja intuitiva e fácil de utilizar.

A escolha da GoContact

A operação do ComparaJá é complexa, pelo que a necessidade de um Contact Center é crucial para sua operação. Sobretudo ter uma equipa de suporte rápida e eficaz quando surgem problemas.

A parceria entre a GoContact e a NOS foi uma escolha muito importante porque juntam o fornecimento de internet, das comunicações e do sistema. Esta união facilita a resolução de problemas e ajuda ao desenvolvimento de novas soluções do ComparaJá. A GoContact consegue acompanhar o crescimento da empresa e evoluir em conjunto.

“Conseguir criar campanhas pessoais para os nossos gestores de clientes e termos dados estruturados e facilmente acessíveis foi determinante. Juntar todos estes serviços a um preço justo finalizou a escolha” – Assinala António Quintela, Strategy & Operations Manager ComparaJá.

“Conseguir criar campanhas pessoais para os nossos gestores de clientes e termos dados estruturados e facilmente acessíveis foi determinante. Juntar todos estes serviços a um preço justo finalizou a escolha”

António Quintela,
Strategy & Operations Manager
ComparaJá.

Uma grande ajuda perante os desafios existentes

A implementação da solução GoContact ajudou a ultrapassar diferentes desafios que o ComparaJá tinha, e também veio acrescentar vários aspetos positivos:

- Capacidade de criar scripts mais completos e intuitivos que permitiram aos agentes apresentar melhor os produtos aos clientes;
- Criação de campanhas pessoais para cada gestor conseguindo dar um acompanhamento completo dentro da sua carteira de clientes;
- Ter um inbound mais eficiente com uma maior taxa de atendimento e rapidez na resposta;
- Contar com melhores DDI's com capacidade de uma solução mista entre números fixos e móveis;
- Obter dados acessíveis e com uma arquitetura adequada, o que permite melhorar o serviço prestado aos clientes e aumentar a eficiência da operação do ComparaJá.

“A experiência do cliente foi certamente melhorada. O facto de os agentes trabalharem com uma ferramenta mais completa e intuitiva permite um maior foco nas necessidades do cliente”

António Quintela.

Afinal, o Cliente é o que mais importa

“A experiência do cliente foi certamente melhorada. O facto de os agentes trabalharem com uma ferramenta mais completa e intuitiva permite um maior foco nas necessidades do cliente.” Comenta António Quintela.

A taxa de atendimento aumentou consideravelmente e agora conseguem dar respostas mais rápidas e diminuir as chamadas não atendidas. Os clientes do ComparaJá valorizam muito a rapidez e a facilidade dos processos que têm agora.



Testemunho do Cliente



“No ComparaJá o acompanhamento ao cliente está no centro do que fazemos. O nosso foco é conseguir as melhores propostas para os nossos clientes através de um processo muito mais simples e rápido do que existe no mercado. Para tal, ter um contact center com o GoContact, que responde a necessidades exigentes, com flexibilidade e capacidade de inovar é crucial.”

António Quintela
Strategy & Operations Manager ComparaJá



www.gocontact.com

