



Case Study

EMEL

**Garantir a Mobilidade
na cidade de Lisboa**





“A EMEL tem como objeto a gestão da concessão do estacionamento público no Município de Lisboa.”

Case Study: EMEL

Desafio

Encontrar um software de Contact Center, com uma arquitetura Cloud ágil, versátil, que garanta a integração dos dados de clientes entre os dois Contact Centers (Interno e Externo) da EMEL e que tenha capacidade de integrar com os sistemas da EMEL, nomeadamente a solução de CRM e IVR automático de informação de estado de veículo e pedido de desbloqueio.

Solução

Implementação do GoContact num formato Cloud, complementado com funcionalidades como IVR, Callbacks, Reporting e Monitorização de Chamadas para controlo da performance e qualidade do atendimento no Contact Center, bem como integração com os sistemas da EMEL.

Resultados

A EMEL registou maior agilidade no acesso à informação, com a integração dos seus dois Contact Centers em arquitetura Cloud. As funcionalidades implementadas vieram também garantir mais autonomia para a gestão operacional do atendimento e uma resposta mais atempada à evolução do negócio.

“A EMEL, reconhecendo as alterações demográficas nas cidades e a evolução cultural e tecnológica do cidadão urbano, tem vindo a tomar crescentes medidas que tendem a contribuir para uma verdadeira gestão integrada da mobilidade em Lisboa.”

Garantir a Mobilidade na cidade de Lisboa

A EMEL (Empresa Municipal de Mobilidade e Estacionamento de Lisboa) tem como objeto a gestão da concessão do estacionamento público no Município de Lisboa. Faz a gestão de 24 parques de estacionamento, com cerca de 4 mil lugares. Na via pública, tem a seu cargo mais de 45 mil lugares tarifados, mais de 3 mil Parquímetros e disponibiliza mais de 43 mil Dísticos de Residentes.

A construção, gestão, exploração e manutenção de locais de estacionamento público, bem como a elaboração e promoção de estudos e projetos de parques de estacionamento, mobilidade e acessibilidade urbana são algumas das principais áreas que constituem a missão da EMEL, para melhorar a qualidade de vida na Cidade de Lisboa.

A Importância do Contact Center para a EMEL

A EMEL, reconhecendo as alterações demográficas nas cidades e a evolução cultural e tecnológica do cidadão urbano, tem vindo a tomar crescentes medidas que tendem a contribuir para uma verdadeira gestão integrada da mobilidade em Lisboa. São exemplos disso os serviços que associam o estacionamento nos parques EMEL com deslocações de bicicleta ou transportes públicos. O car sharing é outro dos serviços que a empresa pretende desenvolver no futuro.

A evolução dos hábitos e a digitalização dos consumidores, juntamente com a importância de uma gestão integrada dos serviços da EMEL, cria novos desafios na área de Atendimento ao Cliente. A necessidade de uma visão integrada e omnicanal do cliente e das suas interações é fundamental para a empresa perceber, contextualizar e fornecer uma resposta eficaz em cada caso.

O Contact Center é, por isso, um dos pilares estratégicos para a empresa oferecer uma experiência de atendimento única. A par das suas lojas, é o Contact Center o principal ponto de contacto com os clientes da EMEL.

“A implementação do GoContact veio garantir mais agilidade e autonomia para a gestão operacional do atendimento ao cliente da EMEL.”

Enfrentar os Desafios Existentes com o GoContact

Antes de implementar o GoContact, existiam alguns desafios que se prendiam, essencialmente, com a falta de agilidade e fiabilidade. A inexistência de uma plataforma de Contact Center com arquitetura Cloud gerava algumas dificuldades para a EMEL gerir de forma autónoma e unificada os seus dois Contact Centers (Interno e Externo).

Para dar resposta a estes desafios a EMEL procurou uma solução de Contact Center na Cloud, que pudesse ser utilizada em qualquer posto de trabalho, com um equipamento comum. O baixo custo por chamada foi outro dos aspetos considerados pela empresa na escolha de uma solução.

“...esta evolução e a importância de uma gestão integrada dos serviços cria novos desafios, nomeadamente, a necessidade de integrar os dois Contact Centers (Interno e Externo) da EMEL com uma única solução de software...”



“...a gestão integrada dos serviços de mobilidade urbana torna-se fundamental para garantir uma experiência unificada e irrepreensível.”

Potenciar o Contact Center com o GoContact

A implementação do GoContact veio garantir mais agilidade e autonomia para a gestão operacional do atendimento ao cliente da EMEL.

Esta implementação foi realizada nos dois Contact Centers da empresa, com uma arquitetura de dados integrada que permite o acesso unificado à informação entre ambas as localizações. Foi integrada uma solução de IVR, para informações sobre o estado de veículo e pedido de desbloqueio, que veio oferecer mais autonomia de gestão e parametrização à equipa da EMEL e a funcionalidade de gravação de chamadas, para melhorar a monitorização das interações e permitir um acompanhamento da qualidade das mesmas.

A funcionalidade de callback foi igualmente configurada para garantir que os pedidos de contactos dos clientes são considerados, dentro e fora do horário de atendimento.

Impacto para a equipa do Contact Center

Para a equipa do Contact Center da EMEL, a plataforma GoContact veio garantir maior autonomia operacional, num interface mais simples e intuitivo. O acesso a uma área de analytics e reporting veio também agilizar a recolha de dados para otimização de processos e da performance do Contact Center.

Impacto para os clientes finais

A experiência dos clientes da EMEL foi significativamente melhorada, com a disponibilização de um IVR mais intuitivo e a integração dos seus dados de forma unificada entre ambos os Contact Centers da EMEL, que consegue ser mais rápida e eficaz na solução a apresentar a cada cliente.

O Impacto de uma Experiência Integrada

O crescimento demográfico nas cidades e a evolução cultural e tecnológica dos cidadãos, que procuram novas soluções, novos métodos de interação com as organizações, novas formas de se deslocarem no dia-a-dia, são tendências que se estabeleceram no meio urbano.

Desta forma, a gestão integrada dos serviços de mobilidade urbana torna-se fundamental para garantir uma experiência unificada e irrepreensível. O acesso a uma visão Omnicanal das interações, integrada numa arquitetura Cloud entre os dois Contact Centers da EMEL, garantindo autonomia para a operação e funcionalidades adaptadas ao negócio, veio proporcionar maior agilidade para a EMEL gerir a experiência de atendimento dos seus clientes.

Esta implementação, as melhorias tecnológicas e operacionais, asseguram que a EMEL está preparada para um futuro em constante mudança onde a mobilidade, especialmente no meio urbano, tem um papel fundamental.

Testemunho do Cliente



“Com esta solução, a EMEL ganhou uma enorme versatilidade em ambos os Call Centers tendo implementado o Call Center da solução GIRA Bicicletas de Lisboa em tempo record. A possibilidade de ter um único software em ambiente cloud para ambas as soluções foi algo diferenciador face às soluções até aí existentes. O nível de suporte e acompanhamento são também acima da média face às restantes soluções de mercado.”

Paulo Nunes - CIO



www.gocontact.com

