

Case Study

# Prosegur

**A Segurança no Atendimento  
Omnicanal dos Clientes**





**PROSEGUR**

Segurança de confiança

Alvará 248 C do MAI

**“Fundada em 1976, a Prosegur é um dos Líderes Mundiais em segurança privada. Iniciou a sua atividade em Portugal em 1980 e está atualmente em 17 países, com mais de 150.000 colaboradores e com um valor de mercado de aproximadamente 3 mil milhões de euros.”**

**ROSEGUR**

Go

## Case Study: Prosegur

### Desafio

Encontrar uma solução que permitisse melhorar a produtividade dos colaboradores, aumentar o nível de satisfação dos Clientes e medir todas as interações entre o Contact Center da Prosegur e os seus Clientes.

### Solução

Implementação do GoContact numa lógica de omnicanal, com a integração de todos os canais num único interface, complementados com estatísticas integradas e reporting.

### Resultados

Aumento da produtividade e da qualidade do serviço prestado no Contact Center, o que permite uma maior rapidez e eficiência na resposta às solicitações dos clientes.

**“Para a Prosegur, a prestação de serviços de segurança pressupõe uma relação de confiança entre a empresa e os seus Clientes.”**

## A segurança no atendimento ao cliente

Fundada em 1976, a Prosegur é um dos Líderes Mundiais em segurança privada. Iniciou a sua actividade em Portugal em 1980 e está actualmente em 17 países, com mais de 150.000 colaboradores e com um valor de mercado de aproximadamente €3 mil milhões.

A Prosegur é um parceiro global de segurança que actua nas áreas de:

- Transporte de Valores e Gestão de Numerário e ATM's
- Vigilância Humana e Protecção Pessoal
- Tecnologia e Monitorização; CCTV; Controlo de Acessos; Localização de Frotas
- Sistemas de Protecção contra Incêndios;
- Auxiliares de Serviços; Staff para Eventos
- Consultoria e Projectos de Segurança
- Monitorização e Resposta a Alarmes de intrusão e incêndio

## A Importância do Contact Center para a Prosegur

Para a Prosegur, a prestação de serviços de segurança pressupõe uma relação de confiança entre a empresa e os seus Clientes. Para que essa relação de confiança se mantenha num nível intocável e em constante crescimento, é fundamental que o relacionamento entre o cliente e a Prosegur seja rápido, seguro, claro e acima de tudo, eficaz. O Contact Center é, por excelência e em todos os seus canais, o ponto de contacto preferencial entre a Prosegur e uma parte significativa dos seus Clientes, todos os dias e nas mais diversas situações.

**“...tornou-se necessário implementar uma solução robusta, versátil, avançada e omnicanal, que permitisse melhorar a produtividade dos colaboradores, aumentar o nível de satisfação dos Clientes, bem como acompanhar e medir todas as interações entre o Contact Center da Prosegur e os seus Clientes.”**

Antes de descobrir a GoContact, a Prosegur dispunha no seu Contact Center de uma solução de ACD com algumas limitações tecnológicas, tanto ao nível da voz como da integração com os restantes canais de interação com os clientes. Esta realidade obrigava a um grande esforço e investimento, para permitir os ganhos de eficiência desejados e oferecer ao Cliente o nível e qualidade de serviço pretendidos.

Assim, tornou-se necessário implementar uma solução robusta, versátil, avançada e omnicanal, que permitisse melhorar a produtividade dos colaboradores, aumentar o nível de satisfação dos Clientes, bem como acompanhar e medir todas as interações entre o Contact Center da Prosegur e os seus Clientes.

Tendo por base as necessidades e os desafios que existiam para garantir uma experiência de atendimento de excelência, a Prosegur procurou uma solução que reunisse pressupostos como:

- Rapidez de implementação,
- Facilidade de utilização,
- Versatilidade para afinar e mudar com a máxima agilidade,
- Capacidade de integrar num único interface todos os canais que utilizam os nossos clientes,
- Possibilidade de ter uma presença e acompanhamento permanentes,
- Mais-valia de ter uma ferramenta completa a um preço justo.

Depois de analisadas as alternativas, a solução GoContact foi a que melhor deu resposta a estes pressupostos.

“O Contact Center da Prosegur tem equipas pluridisciplinares onde a polivalência é uma necessidade e faz parte do dia-a-dia da empresa.”

## Potenciar o Contact Center com o GoContact

O Contact Center da Prosegur tem equipas pluridisciplinares onde a polivalência é uma necessidade e faz parte do dia-a-dia da empresa. Com a implementação do GoContact, o grande objetivo foi potenciar essa mesma polivalência ao integrar numa única aplicação toda a diversidade de canais e atividades desenvolvidas pela equipa, desde o atendimento inbound, ao tratamento dos emails recebidos através de tickets, o contacto automático com clientes através de SMS ou a realização de campanhas outbound de venda e retenção com bases de dados integradas. Esta integração veio aumentar significativamente a produtividade do Contact Center e, em paralelo com as estatísticas e reporting associado, permitir tomar decisões mais fundamentadas e baseadas em dados.

### Impacto para os agentes

A solução GoContact veio facilitar o trabalho dos agentes e permitir que realizem todos os diferentes processos numa única aplicação e com visibilidade de todas as tarefas que lhes estão atribuídas. A integração dos vários canais permite aos agentes, por exemplo, atender uma chamada, de seguida responder a um

e-mail e logo depois realizar uma chamada em outbound, sem perdas de tempo enquanto a aplicação lhe entrega a atividade mais adequada. Este fluxo de trabalho é automatizado com base nas parametrizações de skills do agente, prioridades da tarefa e disponibilidade de recursos. Assim, toda esta dinâmica acaba por se traduzir num melhoramento do desempenho e da qualidade do trabalho dos agentes.

### Impacto para os supervisores

Com o GoContact, os supervisores passaram a ter disponível, numa única aplicação, todas as tarefas a realizar. Podem agora acompanhar a evolução destas tarefas em tempo real, o que garantiu um aumento bastante significativo no controlo dos níveis de serviço do Contact Center. Paralelamente, as estatísticas integradas e o reporting histórico de todas as tarefas realizadas pelos agentes, permitem ao supervisor obter um conhecimento mais efetivo e real do desempenho de cada agente. Isto permite aos supervisores auxiliarem de forma mais fundamentada os agentes, para que estes possam atingir o seu verdadeiro potencial.

“A solução GoContact veio facilitar o trabalho dos agentes e permitir que realizem todos os diferentes processos numa única aplicação e com visibilidade de todas as tarefas que lhes estão atribuídas.”

ROSEGUR

**“Para que a relação de confiança entre a Prosegur e os seus Clientes seja consolidada de forma constante, o Contact Center representa um papel fundamental.”**

### **Impacto para os clientes finais**

Os cliente finais da Prosegur, como qualquer consumidor moderno, gosta de entrar em contacto com a empresa através de vários canais. Com a implementação da solução GoContact, que permite que se obtenha uma visão omnicanal das interações com os clientes, a Prosegur consegue ser mais célere e certeira na solução a apresentar a cada cliente. Desta forma, o cliente obtém aquilo que mais aprecia: rapidez e eficiência na resposta às suas solicitações.

## **O Impacto de um Futuro mais Confiante e Seguro**

Para que a relação de confiança entre a Prosegur e os seus Clientes seja consolidada de forma constante, o Contact Center representa um papel fundamental. A solução GoContact veio não só, potenciar a produtividade do Contact Center, como também a qualidade do serviço prestado pela Prosegur.

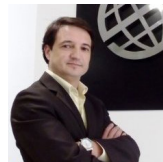
Com a distribuição da diversidade de tarefas a realizar por cada agente, num fluxo de trabalho automatizado e dentro duma só aplicação, a produtividade dos agentes foi potenciada de forma significativa. As ferramentas de monitorização e reporting vieram oferecer, à equipa de supervisão, uma nova perspetiva sobre a performance do Contact Center, permitindo identificar os pontos positivos e aqueles em que é necessário fazer pequenos ajustes, para uma melhoria contínua da experiência de atendimento e da qualidade dos serviços prestados pela Prosegur.

A confiança e a segurança são valores centrais para a relação da Prosegur com os seus clientes. Ao melhorar a aplicação de trabalho no Contact Center, a Prosegur conseguiu garantir que os vários intervenientes se podem focar no que realmente interessa, a melhoria da relação com os clientes e a satisfação das suas solicitações.

**“A confiança e a segurança são valores centrais para a relação da Prosegur com os seus clientes. Ao melhorar a aplicação de trabalho no Contact Center, a Prosegur conseguiu garantir que os vários intervenientes se podem focar no que realmente interessa, a melhoria da relação com os clientes e a satisfação das suas solicitações.”**



## Testemunho do Cliente



“O Contact Center da Prosegur tem equipas pluridisciplinares onde a polivalência é uma necessidade e faz parte do dia-a-dia. Reunir numa única ferramenta toda a diversidade de canais e toda a diversidade de actividades desenvolvidas pela nossa equipa, bem como aumentar a produtividade da equipa, foram os principais benefícios da solução GoContact.”

Luís Ramos Martins, Coordenador do Centro de Atendimento a Clientes da Prosegur



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

