



Melhor Projecto Estratégico
Inovação Tecnológica



Case Study

Tranquilidade

Lifetime Partners



A photograph of a modern office interior. In the foreground, there are several cubicles with white desks and black office chairs. The office has a bright, clean aesthetic with green and white accents. A large sign on the wall in the background reads "TRANQUILIDADE" in green and white letters. There are also some decorative stars on the wall. The lighting is bright and even.

TRANQUILIDADE

“A Tranquilidade quer ser um parceiro para a vida dos seus clientes, com produtos e serviços mais simples e inovadores, e com formas mais fáceis e rápidas de se relacionar com os clientes.”

Case Study: Tranquilidade

Desafio

Encontrar uma solução que permitisse autonomia para parametrizar e definir o negócio, com independência do IT. Adequar o IVR às necessidades dos clientes e à evolução do negócio. Uma plataforma user friendly que operadores e gestão pudessem dominar mais facilmente, com gestão mais eficaz das pausas e que potenciasse o controlo e monitorização da operação. Era igualmente importante a capacidade de operar de forma stand alone.

Solução

Implementação da plataforma GoContact com visão Omnicanal, adicionando aos canais de Chat e WhatsApp mais serviços de atendimento self-service para os clientes, com o lançamento de um Assistente Virtual no IVR. Ativação de uma plataforma intuitiva que forneça total autonomia de parametrização, com dashboards e reporting em tempo real para controlo da performance. A plataforma GoContact está totalmente integrada com o CRM da Salesforce.

Resultados

Melhoria da eficiência e dos tempos de atendimento com redução do tempo de navegação por parte dos clientes no IVR, redução de transferências entre filas de atendimento e a disponibilização de novas formas de comunicação aos clientes, com a possibilidade de resolverem as suas questões em formato self-service.



“criando uma interação mais empática em momentos difíceis,”

“O atendimento e a interação com o cliente é uma pedra basilar na qualidade dos serviços e assenta nos diversos canais de comunicação que a Tranquilidade disponibiliza aos seus clientes e parceiros.”

Tranquilidade um parceiro para a vida

Fundada em 1971, a Tranquilidade oferece aos seus clientes, particulares e empresas, as soluções de seguros mais adequadas a cada fase da sua vida e conta com mais de 2.500 agentes em todo país.

A Tranquilidade quer ser um parceiro para a vida dos seus clientes, com produtos e serviços mais simples e inovadores, e com formas mais fáceis e rápidas de se relacionar com os clientes, como a App, o Website ou o WhatsApp.

Em 2020, a Tranquilidade passou a fazer parte do grupo Generali, um dos maiores grupos seguradores do mundo, o que permite o acesso a soluções de seguros e de inovação mais abrangentes, aumentando a sua capacidade para servir os clientes no nosso país..

Lifetime Partners A importância de um Contact Center para a Tranquilidade

Os Contact Centers no setor dos seguros são vitais. O atendimento e a interação com o cliente é uma pedra basilar na qualidade dos serviços e assenta nos diversos canais de comunicação que a Tranquilidade disponibiliza aos seus clientes e parceiros.

“A utilização do seguro é algo que nunca se quer tornar realidade. Como diz o ditado popular: “o seguro morreu de velho”. Contudo, é inevitável estar perto do cliente na fase do pós-venda, sendo o Contact Center uma das vias preferenciais” refere Ana Pinto, Diretora do Serviço ao Cliente.

Neste sentido, o Contact Center torna-se essencial para a prestação de um serviço de excelência, criando uma interação mais empática em momentos difíceis, resolução dos motivos de chamada e acrescentado valor ao cliente.

“A nossa estratégia é construir relações para toda a vida (Lifetime Partners). Quando o nosso cliente ou alguém nos contacta pretendemos que esse momento seja uma boa experiência, independentemente do canal que utiliza.”

“A nossa estratégia é construir relações para toda a vida (Lifetime Partners). Quando o nosso cliente ou alguém nos contacta pretendemos que esse momento seja uma boa experiência, independentemente do canal que utiliza. Queremos estar perto dos nossos clientes num papel facilitador em qualquer situação que ele necessite” refere Ana Pinto.

O Self-service sem perder o foco na relação interpessoal

Com o objetivo de criar relações com os seus clientes para toda a vida, a Tranquilidade, consciente de que a rapidez e a simplicidade são pilares para a excelência do seu serviço, apostou na disponibilização de canais de comunicação com opções self-service que permitem ao próprio cliente resolver os seus motivos de chamada.

Implementaram canais como Chat e Whatsapp e no canal de voz “arriscamos num IVR de Linguagem Natural, em que o cliente simplesmente verbaliza o que pretende e é servido por um Assistente Virtual. São os alicerces para responder às necessidades dos nossos clientes, garantindo boas experiências nas suas interações com a Companhia” refere Ana Pinto.

Hoje em dia existe um leque de tecnologias que suportam vários serviços e processos, por isso a Tranquilidade sente-se na obrigação de utilizá-los e colocá-los à disposição dos seus clientes e parceiros. Neste momento estão a investir em Bots, Machine Learning, Processamento de Linguagem Natural, Inteligência Artificial, automação, mas sempre com o foco na experiência e relação interpessoal com o cliente, ajustando a comunicação e tornando-a mais humana e próxima.

“estamos com um sucesso crescente de 50% de envio de cartas verdes e 95% de resposta automática”

Serviço Carta Verde e GoContact

Numa abordagem simples e rápida, a Tranquilidade disponibiliza mais um serviço de envio de carta verde através da plataforma GoContact. Este serviço foi desenvolvido para facilitar e agilizar a resposta aos clientes, e diminuir a ocupação dos assistentes.

Desta forma, o cliente liga para a linha e um Assistente Virtual solicita o número de contribuinte. Após a receção do número de contribuinte, o Assistente Virtual informa que a carta verde foi enviada por email e encerra a chamada.

A Tranquilidade, após implementar este serviço afirma que “estamos com um sucesso crescente de 53% de envio de cartas verdes e 95% na identificação automática da intenção do cliente.” refere Ana Pinto.

Serviço de pagamento por Referência Multibanco e GoContact

Este é outro dos serviços onde a solução GoContact foi importante. Neste caso, o cliente liga para a Companhia, refere que pretende as referências Multibanco para pagamento e o Assistente Virtual solicita o número da apólice. Após a receção deste número, informa que as referências Multibanco foram enviadas por email ou SMS e encerra a chamada.

Tal como no serviço Carta Verde, a Tranquilidade encontra-se com um sucesso crescente de 42%, mantendo o mesmo desempenho na identificação automática da intenção do cliente.

**“A gestão operacional da
equipa é agora muito mais
fácil, e conseguem reagir mais
rapidamente às flutuações”**

O impacto do software de Contact Center para a Tranquilidade

A maior urgência que a Companhia tinha era criar um formato de atendimento self-service para os clientes. Acreditam que uma abordagem mais simplificada gera uma boa experiência do cliente com a Companhia. Começaram por disponibilizar serviços mais simples, como o envio da carta verde e têm vindo a avançar com o desenvolvimento de soluções mais complexas com base no feedback dos clientes, por exemplo, o pedido de anulação de apólice por justa causa.

A plataforma da GoContact permitiu obter mais agilidade e rapidez na gestão da operação. A gestão operacional da equipa é agora muito mais fácil, e conseguem reagir mais rapidamente às flutuações que registam ao longo do dia de trabalho com a autonomia de mudar operadores de filas de trabalho, com ou sem prioridade de atendimento, assim como outros perfis e skills de atendimento.

A equipa de supervisão e coordenação também tem reconhecido que a plataforma é uma mais valia na gestão diária da operação.

Para além de tudo isto, têm também conseguido melhorar o NPS e reduzir as chamadas atendidas pelos operadores.

“A Tranquilidade quer continuar a aumentar os serviços disponibilizados com a plataforma GoContact, sobretudo no que diz respeito à inteligência artificial”

O Futuro com a GoContact

A Tranquilidade quer continuar a aumentar os serviços disponibilizados com a plataforma GoContact, sobretudo no que diz respeito à inteligência artificial:

- Gerir de forma ágil e rápida novas necessidades, como por exemplo a criação de novas filas de atendimento em tempo de pandemia
- Disponibilizar um atendimento que seja 24/7
- Aumentar os serviços self-service, ou seja aumentar o número de automatismos
- Iniciar a utilização de biometrics

Testemunho do Cliente



“O lançamento do IVR Natural foi em março de 2019, o facto de termos sido dos primeiros em Portugal a iniciar este formato foi muito desafiante e ambicioso. Foram momentos que nos levaram a pensar como o cliente gostaria de ser atendido e de que forma. Este desafio é constante e contínuo. A nossa ambição é acompanhar de perto as necessidades dos clientes e a evolução que a sociedade impõe ao indivíduo.”

Ana Pinto – CDSC – Direção de Serviço ao Cliente



www.gocontact.com

