

Case Study

UCALL

#TodosLigados





UNIVERSITY

UNIVERSITY
of
Technology

UCALL

Desafio

Encontrar uma solução web-based e na cloud que desse às operações a agilidade e autonomia necessárias para acompanhar as dinâmicas do negócio dos clientes, garantindo todas as funcionalidades de omnicanalidade e uma visão completa do cliente, requisitos essenciais para uma Experiência de Excelência no atendimento.

Solução

A plataforma GoContact é uma plataforma estável, omnicanal e na Cloud, que permite aos agentes terem agilidade e trabalharem a partir de casa ou do escritório e ter a autonomia necessária para efetuar modificações nas campanhas em tempo real sem precisar de recorrer a equipas técnicas.

Resultados

Maior contextualização do cliente, por conseguinte maior personalização do atendimento, acompanhamento em tempo real dos dados e análises, e autonomia na obtenção da informação e acompanhamento da operação e agilidade para fazer mudanças nas operações dos clientes.




UCALL - #TodosLigados

A Ucall é a empresa líder em Contact Center e Experiência de Cliente em Angola.

Com 13 anos de existência, uma presença sólida no mercado e uma carteira de prestigiados clientes nos mais diversos sectores de atividade, o sucesso da Ucall está intrinsecamente ligado ao sucesso dos seus clientes e é fruto da combinação única de dois fatores: uma equipa resiliente, movida a energia positiva, e uma drive para a melhoria contínua e inovação tecnológica.

As suas soluções de Contact Center, assentes em canais de voz e digitais, são inequivocamente o core do seu negócio, e são robustecidas por um conjunto de soluções digitais integradas, nomeadamente de Automação do atendimento através da Inteligência Artificial, Business Intelligence, entre outras. A Ucall tem vindo a diversificar o seu portfólio através da prestação de serviços de consultoria e formação na área de Customer Experience e das suas soluções de outsourcing de recursos especializados.

Prestando um serviço pautado por elevados padrões de segurança, a vocação da Ucall como parceiro especializado, é proporcionar a melhor experiência aos clientes, através de processos, sistemas e fluxos de comunicação digitais e eficientes, permitindo que os seus parceiros se possam focar no seu negócio.



“ ...as campanhas sem ter de recorrer a uma equipa especializada de IT, o que permite às operações terem a autonomia necessária para se ajustarem às dinâmicas de negócio, pois cada cliente é diferente e cada setor tem também as suas especificidades. ”

A importância do Contact Center para um BPO como a Ucall

A Ucall presta serviços de Contact Center no mercado angolano, é líder de mercado com mais de 50 operações e com os clientes mais prestigiados nos principais setores. Além disso, a Ucall representa a GoContact em Angola, pelo que, além de utilizar a plataforma nas suas operações, também oferecem licenciamento da solução tecnológica a empresas que queiram ter o seu próprio Contact Center internalizado, com os seus próprios recursos, recorrendo à Ucall para o licenciamento e serviços complementares, como formação, consultoria e reporting.

A alta-disponibilidade e a segurança do serviço são para a Ucall fundamentais para disponibilizar um serviço de alta qualidade aos seus clientes. Além disso, valorizam muito que seja um software ágil, com possibilidade de configurar e alterar as campanhas rapidamente sem ter de recorrer a uma equipa especializada de IT, o que permite às operações terem a autonomia necessária para se ajustarem às dinâmicas de negócio, pois cada cliente é diferente e cada setor tem também as suas especificidades. Também precisam de omnicalidade, uma vez que hoje em dia todos os clientes exigem esta funcionalidade.

Uma vez que o core da Ucall é a Experiência do cliente necessitam de ter um software que ajude a proporcionar a melhor experiência, em qualquer interação, independentemente do canal de comunicação. Com a implementação da GoContact disponibilizam aos seus clientes novos canais de atendimento e garantem a automação de alguns processos, como por exemplo, o IVR automático.



A escolha da GoContact

A Ucall estava dependente de uma equipa dedicada apenas a dar suporte à plataforma de atendimento (como reporting, manutenção de sistemas, e etc...).

Procuraram no mercado uma solução chave-na-mão que garantisse a agilidade e escalabilidade que precisavam para dar resposta às exigências dos seus clientes. Com a GoContact conseguiram transformar as operações nos próprios gestores da plataforma, com uma equipa de operações ágil, mas principalmente autónoma para gerir do início ao fim a plataforma e customizar de acordo com as especificidades de cada parceiro.

“Escolher a GoContact como Parceiro é apostar numa solução tecnológica que nos permite inovar continuamente e acompanhar as tendências do que de melhor se faz no âmbito da Experiência de Cliente”

Mário Tazi, Diretor de Operações na Ucall.

Uma grande mudança com resultados visíveis

Uma maior agilidade na monitorização e gestão das operações fez que fossem transformados e redefinidos novos processos na gestão do atendimento da Ucall, assim como a utilização de novas funcionalidades, como por exemplo a transferência de chamadas. Graças à transferência de chamadas, as equipas conseguem passar chamadas a uma 2ª linha de apoio ou estabelecer chamadas em conferência entre agente, cliente e supervisor. Também conseguem agora adicionar ficheiros no atendimento dos canais escritos, que antes não era possível, entre outras funcionalidades.

“...encontraram uma vantagem enorme na GoContact, pelo facto de ser uma plataforma Web-based, que possibilitou mobilizar os assistentes e passá-los para trabalhar a partir de casa de forma simples, rápida e segura.”

Outra das grandes mudanças que a Ucall tem sentido é o atendimento mais customizado, personalizado e humano que conseguem prestar aos clientes graças à contextualização do cliente que a plataforma providencia e a parametrização das várias informações relevantes.

Diante de qualquer desafio conseguem agora reagir rapidamente pois, o facto de poder acompanhar em tempo real os desvios nas diferentes tipificações, tendo acesso a um analytics em tempo real, permite corrigir e agir de imediato nas campanhas.

Com todo o quadro de pandemia que se sentiu, encontraram uma vantagem enorme na GoContact, pelo facto de ser uma plataforma web-based, que possibilitou mobilizar os assistentes e passá-los para trabalhar a partir de casa de forma simples, rápida e segura.

Em suma, a omnicanalidade e a contextualização do cliente na plataforma tem contribuído decisivamente para a satisfação dos clientes, com equipas mais produtivas e mais informadas.

“Aumentámos em cerca de 15% a nossa capacidade operacional graças à GoContact, o que se traduziu em mais cerca de 2 milhões de chamadas atendidas por ano”

Mário Tazi, Diretor de Operações na Ucall.



Afinal, o Cliente é o que mais importa

“Uma empresa líder, tem sempre o desafio e a responsabilidade de estar à frente do mercado, marcando o ritmo da inovação no sector. Os nossos clientes são líderes de mercado no sector onde atuam e identificam na Ucall o parceiro certo para entregar a melhor experiência aos seus clientes. “

Mário Tazi, Diretor de Operações na Ucall.

Como para qualquer empresa, mas mais especificamente para a Ucall (porque é o seu core de negócio), a experiência do cliente é o que mais importa e é através dela que analisam o sucesso de um negócio.

A experiência do cliente foi melhorada e obtiveram ganhos muito visíveis. Um deles foi a autonomia do cliente na hora de obter informação, também em tempo real, e poder acompanhar a operação. Um exemplo que os clientes reportam é a facilidade de exportar relatórios e auditar de forma autónoma as chamadas.

Por outro lado, existe também a preocupação pela experiência dos clientes finais, os clientes dos seus clientes. E esta foi também melhorada. O Cliente tem agora ao seu dispor novos canais para poder contactar com a empresa de que é cliente, não só um, pelo que sentiu logo uma melhoria no atendimento prestado.

Por último, graças à funcionalidade de disponibilização de Inquéritos de Satisfação no final de cada interação, independentemente do canal escolhido, conseguem medir a satisfação do cliente e afinar o atendimento.



Testemunho do Cliente



“Na Ucall, o software de atendimento não é apenas um software é, a par das nossas Pessoas, uma das nossas vantagens competitivas. Escolher a GoContact como parceiro é apostar numa solução tecnológica que nos permite inovar e acompanhar as tendências daquilo que melhor existe ao nível da Experiência de Cliente: atendimento digital, mais funcionalidades, sem perdermos a agilidade que contribui para uma experiência única, não só dos clientes mas também dos nossos agentes.”

Mário Tazi, Diretor de Operações na Ucall.



www.gocontact.com

