



Case Study

MDS

A close-up photograph of a woman with blonde hair, smiling warmly while wearing a black headset with a microphone. She is resting her chin on her hand, which has a ring on the ring finger. The background is a blurred office environment with other people working at desks.

MDS

“Nascida em Portugal há mais de 35 anos, tornou-se a corretora de seguros líder em Portugal.”

CASE STUDY: MDS

DESAFIO

Encontrar uma ferramenta que permitissem funções muito além de atender e realizar chamadas. Havia necessidade de encontrar uma solução que desse às equipas agilidade e autonomia para acompanhar as dinâmicas dos negócios dos clientes e parcerias.

SOLUÇÃO

Plataforma de Contact Center de última geração, baseada na Cloud, omnichannel, e funções como IVR, Inbound/Outbound Services, Scripts, Tickets, Chat, Reporting/Analytics, Quality e E-learning.

RESULTADOS

Melhoria na qualidade e eficiência do atendimento, comprovável através os resultados do NPS. Possibilidade de resposta a vários modelos, tais como: responder a várias operações de negócio: Inbound, telemarketing, campanhas de cross-selling, entre outros. Realização de + de 100.000 chamadas e + de 500.000 simulações automóvel, por ano.

“A MDS dedica-se à análise e procura de soluções mais competitivas no mercado.”



MDS: Proteger o seu mundo é a nossa ambição!

Nascida em Portugal há mais de 35 anos, tornou-se a corretora de seguros líder em Portugal, graças à sua determinação em chegar sempre mais longe.

Destaca-se por apostar na especialização e conhecimento, numa rede internacional, em pessoas e na tecnologia. Inovou, cresceu e tornou-se assim num grupo multinacional especialista em consultoria e gestão de seguros e risco.

A MDS dedica-se à análise e procura de soluções mais competitivas no mercado e que asseguram a melhor proteção para os seus clientes, para a sua família e para o seu património, aconselhando-os na escolha dos seguros que melhor se ajustam às suas necessidades.

Desta forma, garantem que trabalham diariamente no sentido de assegurar aos seus clientes um serviço diferenciado e rigoroso.



**“Atualmente, conseguem garantir
+ de 100.000 chamadas e + de 500.000
simulações automóvel, por ano.”**



CONTACT CENTER “IN-HOUSE”:

Um atendimento diferenciador e de qualidade.

Apresentam-se como o único Corretor de Seguros em Portugal que tem dentro de casa um Contact Center, com o objetivo de continuar a disponibilizar aos seus clientes um atendimento diferenciador e de qualidade. **Atualmente, conseguem garantir + de 100.000 chamadas e + de 500.000 simulações automóvel, por ano.**

Através da implementação da solução GoContact – facilitada pelo parceiro de telecomunicações NOS – conseguem agora responder a várias necessidades de negócio:

- Inbound
- Telemarketing
- Aquisição de Clientes
- Campanhas de Cross-Selling
- Melhoria da Qualidade de Bases de Dados
- Gestão de Clientes
- Retenção





“A GoContact veio garantir que o nosso foco é o nosso cliente”

A Equipa MDS presta um serviço global de atendimento a clientes e parceiros da MDS, com foco máximo na qualidade e na eficiência através de soluções flexíveis de A a Z.

A implementação da plataforma GoContact veio acrescentar valor, pois ao melhorarem a qualidade do atendimento garantido - na resposta rápida e eficaz aos clientes - garantem que o cliente está sempre no centro da operação.





Os resultados falam por si :

Recorrendo aos resultados do NPS (Net Promoter Score) um dos KPI's mais valorizados pela MDS - é possível observar o impacto positivo obtido após a implementação da solução tecnológica (valor de -100 a +100).

- Ano 2021 – 45
- Ano 2022 – 50
- Ano 2023 (até Maio) – 72





O impacto nos agentes da operação

Do ponto de vista dos operadores, a plataforma GoContact permitiu obter mais autonomia, agilidade e rapidez na gestão das equipas.

Garantem que gerir o dia a dia dos gestores e das linhas de atendimento é agora muito mais fácil.

O reconhecimento de que a plataforma é uma mais-valia na gestão diária, é transversal às equipas de supervisão e coordenação.





Melhor forma de trabalhar, melhor experiência do cliente:

Fazendo ainda referência aos resultados do NPS, afirmam que a satisfação dos seus clientes, desde que trabalham com GoContact, é notória.

A eficácia que garantem no dia de trabalho das suas equipas permitem, sem dúvida, facultar um melhor atendimento aos clientes.





Testemunho do Cliente



“A 13 de março de 2020, sexta-feira, tivemos a necessidade de que todas as nossas Equipas fossem para casa, por causa da pandemia. Não sabíamos quando regressaríamos ao escritório. A 16 de março de 2020, tínhamos todas as linhas em funcionamento normal e a serem atendidas pelos nossos gestores nas suas casas. Nada disto seria possível se não tivéssemos alterado para a plataforma da GoContact em fevereiro de 2020, no momento certo. A solução anterior prendia-nos ao escritório. Iríamos estar sem atender os nossos clientes durante meses. Nem queremos imaginar o quanto isso nos iria prejudicar e a insatisfação que iria gerar.”

Inês Teixeira

Coordenadora Comercial – Direção de Retalho



www.gocontact.com

