

Case Study

**TAAG**

 **contact**  
a **broadvoice** Company

O cliente final atribui à TAAG uma classificação acima de 92%

# Case Study: TAAG

## Desafio

Encontrar uma plataforma cloud-based e omnicanal que permitisse a visualização de todos os indicadores das diferentes campanhas e operações, e que em simultâneo fosse ágil e user-friendly permitindo o tratamento das queues, campanhas, e IVRs de forma autónoma.

## Solução

A plataforma GoContact apresenta-se como um software cloud-based e omnicanal, através do qual é possível a personalização de relatórios de acordo com os indicadores desejados e em tempo real, por parte da equipa operacional. Além disso, é uma plataforma de utilização muito simples e intuitiva, permitindo aos próprios utilizadores levar a cabo uma série de alterações como a criação de queues, campanhas, IVRs, guias vocais, wallboards, entre outros, sem necessidade da intervenção da equipa de IT.

## Resultados

Aquando da utilização da solução GoContact constata-se uma série de mais-valias, nomeadamente visibilidade de todas as interações do cliente na mesma plataforma, autonomia para criar campanhas e queues, independência na edição de IVRs, fácil dinamização de chamadas, acesso a relatórios completos, acessíveis e em tempo real, e a capacidade de integração com outras plataformas. Como consequência, estes fatores levam a uma maior satisfação dos colaboradores que usam diariamente a plataforma, o que por sua vez impacta de forma direta e positiva na satisfação do cliente final.



# TAAG: #Flytaag

## We make dreams take-off

A TAAG apresenta-se como uma companhia líder na modernização do transporte aéreo e serviços associados, em Angola, através de uma operação fiável e financeiramente sustentável, que promove a imagem de Angola no mundo.

A empresa atende a 13 destinos domésticos e a 16 destinos internacionais, em África, na América do Sul, no Caribe, na Europa e na Ásia. É também a única companhia aérea que opera voos regulares (diretos ou com escalas) entre a África Central e a América Latina.





# Porquê a GoContact?

Na procura da solução ideal para superar os desafios enfrentados pela TAAG, a UCALL, BPO líder em Angola, escolheu a GoContact para a operação do seu cliente TAAG. Os fatores que seguem, foram alguns dos aspetos tidos em conta e que fizeram com que a GoContact se destacasse perante a concorrência:

- Software atual e moderno que agregasse valor aos serviços oferecidos pela Ucall.
- Ferramenta que agilizasse o trabalho das equipas e preparada para atender as necessidades do futuro dos Contact Centers
- Possibilidade de integração com outras plataformas já em utilização para gestão de referências de pagamentos – tornando a gestão da plataforma mais eficiente-, utilização da plataforma em Cloud, e a integração com outros canais digitais como Webchat, Facebook e WhatsApp.





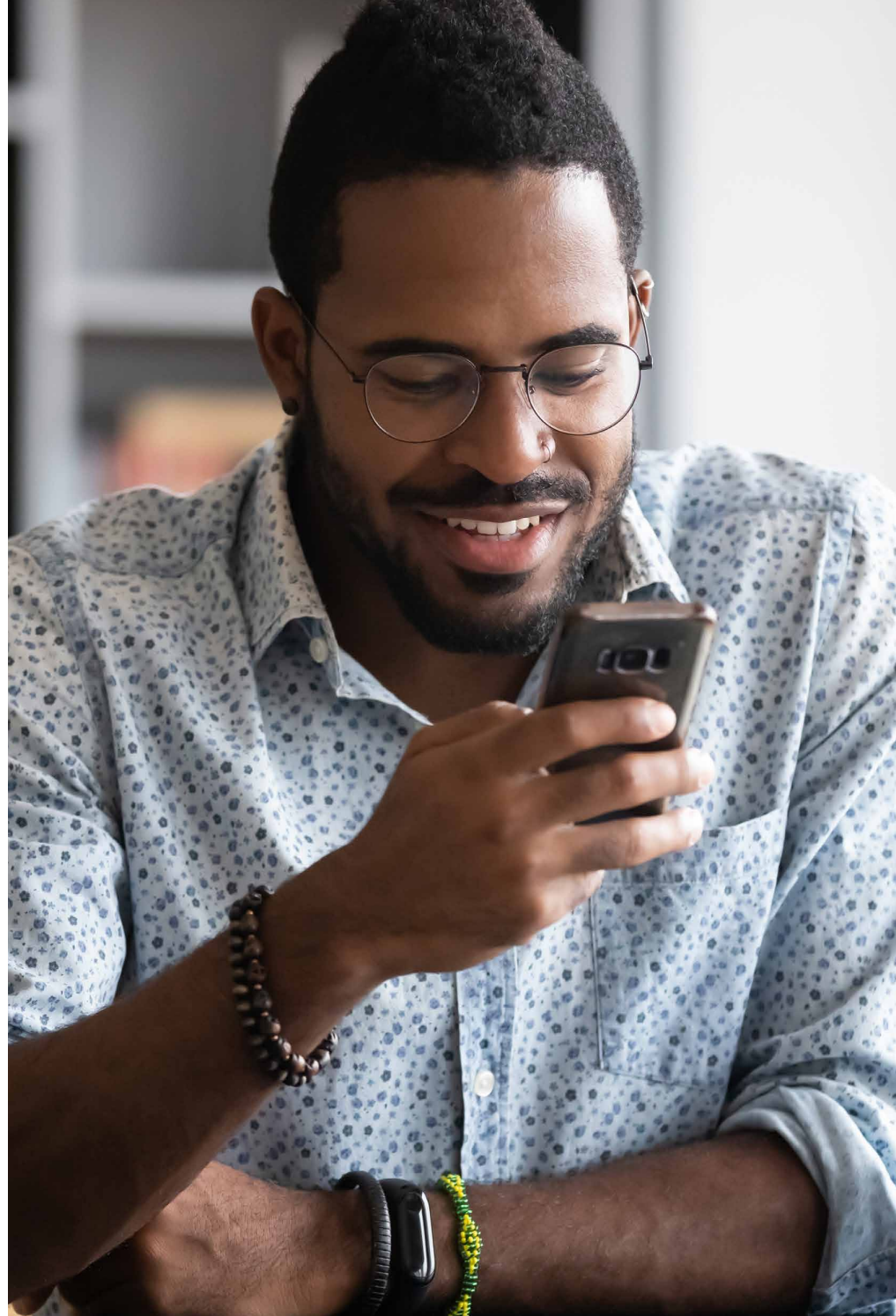


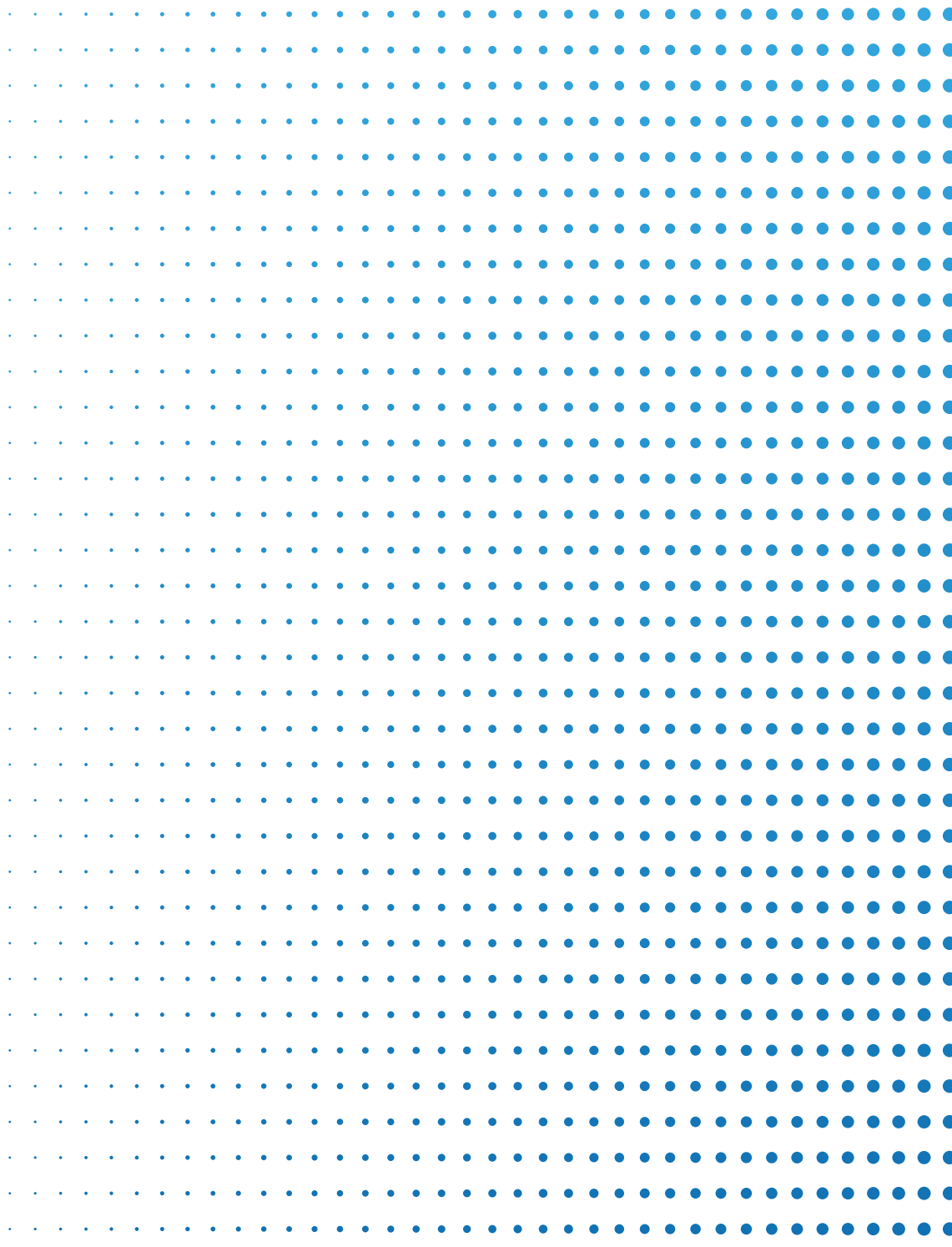
# Principais resultados

## O impacto positivo da mudança

A implementação da solução GoContact através da Ucall ajudou a ultrapassar diferentes desafios que a TAAG tinha, e também veio acrescentar vários aspetos positivos:

- Agilidade
- Melhor monitorização em tempo real
- Consistência na operacionalidade
- Ajuda na preparação para o futuro. O facto de ser uma plataforma cloud-based permite trabalhar de qualquer lugar e a qualquer hora, mediante o acesso à internet.
- Possibilidade de definir os tempos de tratamento dos tickets em função da sua tipologia, que por sua vez, tornou os agentes de BackOffice mais conscientes dos SLAs definidos.
- Atendimento através dos canais digitais: Facebook, WhatsApp e Webchat.





# O impacto nos protagonistas da operação – agentes e supervisores

Com a adoção da GoContact pela TAAG, pode assistir-se a benefícios nas mais diversas áreas de atuação e âmbitos:

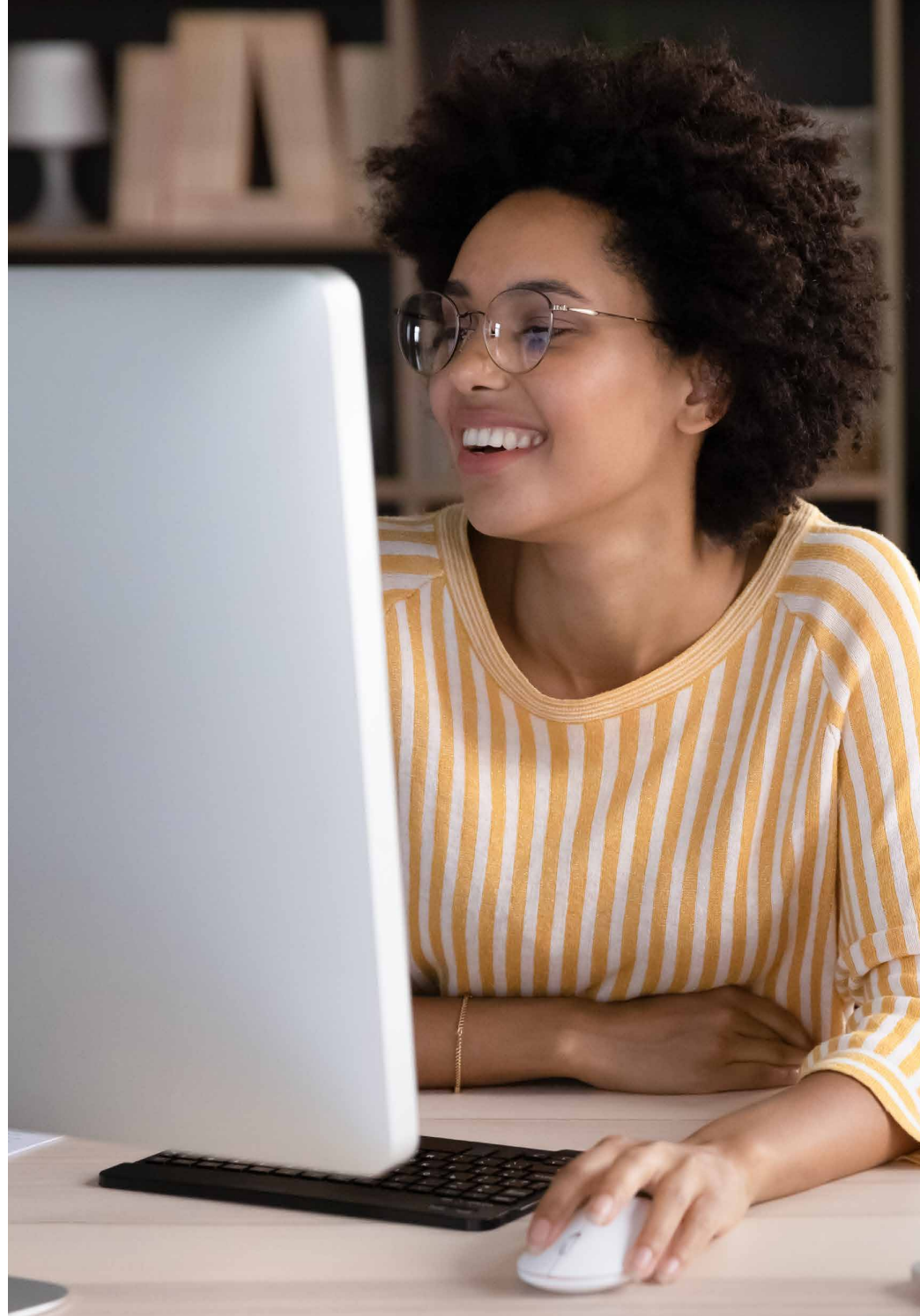
- **Coordenadores operacionais** – auto serviço funcional que permite ter independência das ações, sem a necessidade integral da intervenção de outras áreas, fácil acesso a grandes volumes de dados apresentados sob a forma de diferentes relatórios em tempo real, facilidade na inserção e manuseamento dos IVR e queues, e o controlo remoto
- **Supervisores operacionais** – omnicanalidade – ter vários canais para gerir as interações com o cliente numa única plataforma – permite uma resolução mais célere e eficaz, uma interface de supervisor que facilita o trabalho diário, Wallboard bastante completo, extração de relatórios e automatização.
- **Técnicos de conteúdo** – possibilidade de dinamizar as chamadas, ajustando cada chamada ao seu motivo real de contacto, possibilidade de verificar o alcance de objetivos diários de chamadas atendidas
- **Supervisores de Outbound** – os relatórios distinguem-se, não só por permitirem facilmente identificar os indicadores, mas também pela forma como estes últimos ficam disponíveis. A plataforma destaca-se ainda por tornar possível comunicar um grande volume de informação através de um clique, levando apenas o tempo de compilação das bases de dados.
- **Aceleradores de vendas** – possibilidade crescente de otimização da plataforma (que se apresenta como enorme vantagem na gestão de equipa), localização e gestão de chamadas em poucos cliques e a partir de qualquer ponto.
- **Gestores de salas** – extração de dados e controlo da produtividade dos colaboradores em tempo real, permitindo uma visão macro do trabalho
- **Outros colaboradores** - integração de plataformas, a partir do external script, facilitando a criação de referência de pagamento, sem ser necessário recorrer a outro programa externo, gestão operacional e da produtividade da equipa, quer de forma individual, quer de forma coletiva.

# O impacto na experiência do cliente

No setor da aviação é fácil perceber-se o impacto da comunicação com o cliente, sobretudo quando se fala da alteração de voos, por exemplo.

A implementação da plataforma GoContact veio conferir o poder de comunicar eficientemente vários voos, em diferentes dias - através do IVR campanha -, de uma forma única e espetacular – bastando escrever o conteúdo que se pretende transmitir, para que a tecnologia os transforme em áudio para o cliente.

Com a utilização desta plataforma, categorizada como mais acessível e user-friendly, houve um claro aumento da satisfação dos colaboradores ao verem as suas tarefas diárias facilitadas. Em consequência, observou-se uma melhoria da qualidade do serviço prestado, determinante na satisfação do cliente que atualmente, que atribui à TAAG uma classificação acima de 92%.



# Testemunho do Cliente



“Eu sou suspeito, quanto ao meu feedback sobre a GoContact, porque fiz parte da equipa de embaixadores em África e tive o privilégio de ter formação presencial na sede da GoContact, com excelentes profissionais. Desde a implementação da GoContact, apenas foram registadas melhorias contínuas nos processos de atendimento, a todos os níveis.

É gratificante saber que a nossa opinião como parceiros é analisada e posteriormente implementada. É uma maravilha saber que estão previstas alterações que visam a melhoria da plataforma que abrangem a toda comunidade GoContact, que só é possível por serem uma equipa que está disposta a marcar a diferença. Olhando para trás, em 2019, acredito que esta relação se iniciou devido à forma similar de pensar no futuro que é uma constante na Ucall, ao dinamismo e à entrega dos profissionais para atingir o seu melhor. É verdadeiramente uma parceria que se rege pelas boas práticas.”

Gilson Pinheiro - Diretor de Clientes na UCALL



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

