

broadvoice | Go contact

HBP HUMBERPEÇAS

# HUMBERPEÇAS & GOCONTACT

CASE STUDY

## Desafio

Com o crescimento do Grupo Humberpeças e o reforço contínuo do Contact Center, o principal desafio estava relacionado com o elevado volume de chamadas não atendidas e com a dificuldade na distribuição eficiente das chamadas entre as várias lojas. Por isso, num setor onde a urgência é constante, **era necessária uma solução estruturada que garantisse rapidez, eficiência e qualidade no atendimento.**

## Solução

A solução implementada permitiu criar um único ponto de contacto para toda a rede de lojas, uniformizando o atendimento e garantindo uma experiência consistente ao cliente. A distribuição inteligente das chamadas entre lojas e equipas, aliada a um sistema intuitivo e de fácil utilização, assegurou uma **rápida adoção por parte dos agentes e uma melhoria imediata na capacidade de resposta.**

## Resultados

A implementação da solução traduziu-se numa **redução significativa das chamadas não atendidas, num atendimento mais rápido e organizado e numa maior eficiência operacional.** O Contact Center reforçou o seu papel como principal canal de vendas do grupo, contribuindo para o aumento da satisfação e fidelização dos clientes profissionais.



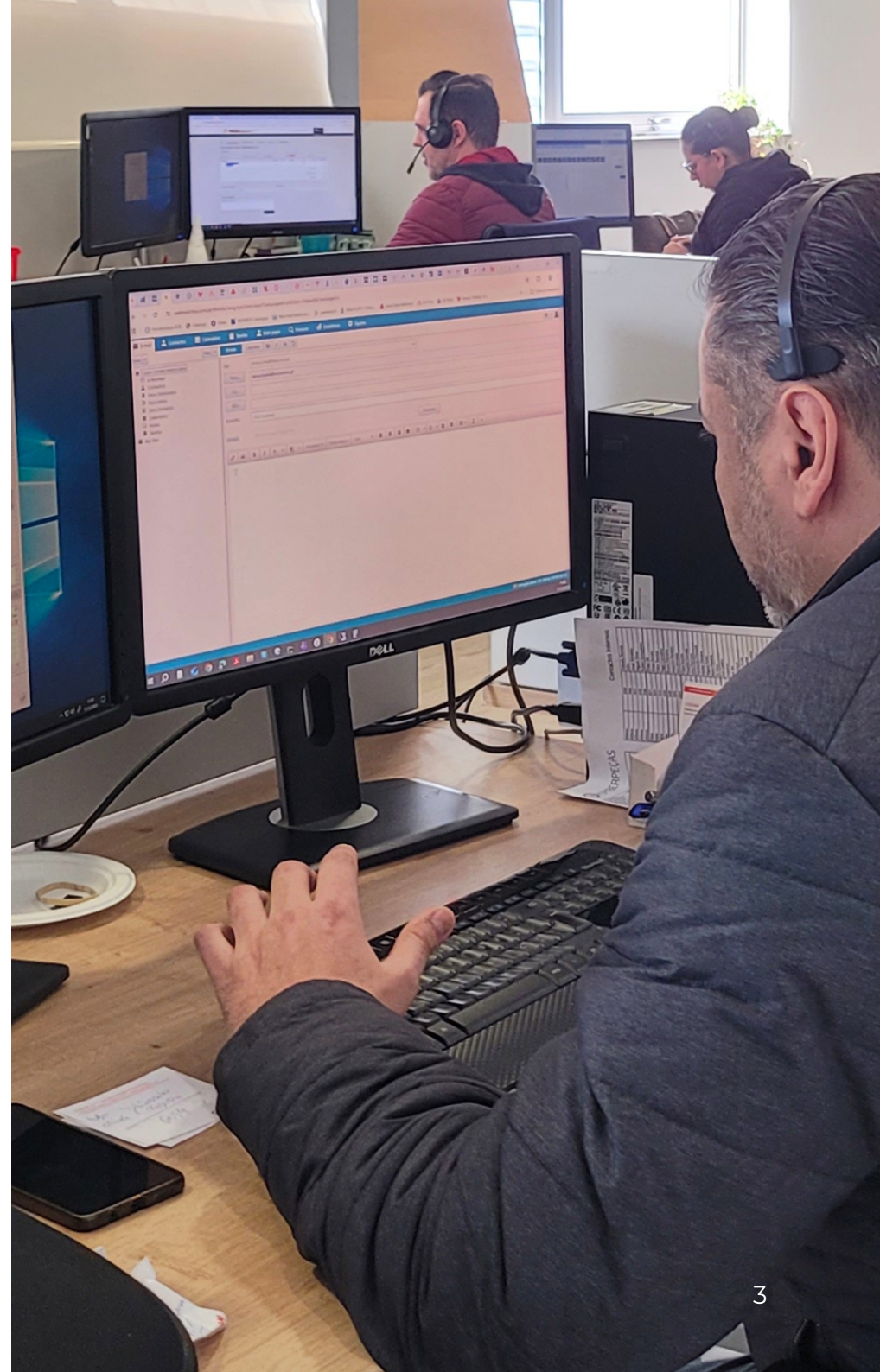
## Humberpeças - aqui, por si!

Fundada em 1987, em São João da Madeira, a Humberpeças dedica-se ao comércio e distribuição de peças e acessórios para automóveis. Com 8 pontos de venda no distrito de Aveiro e do Porto, a empresa destaca-se pela proximidade, qualidade de serviço e compromisso com o cliente.

O core business da Humberpeças centra-se nas oficinas mecânicas (clientes profissionais que exigem respostas rápidas e tecnicamente rigorosas). **A filosofia do grupo assenta na premissa de nunca deixar um cliente sem solução.**

## O Contact Center no setor automóvel

No setor automóvel, o Contact Center desempenha um **papel crítico, onde a rapidez, a eficiência e a correta identificação das peças são determinantes.** Pela sua diversidade e urgência, tudo neste setor é “para ontem”. Um veículo não pode permanecer imobilizado à espera de uma peça. É realmente essencial um atendimento imediato e tecnicamente competente..



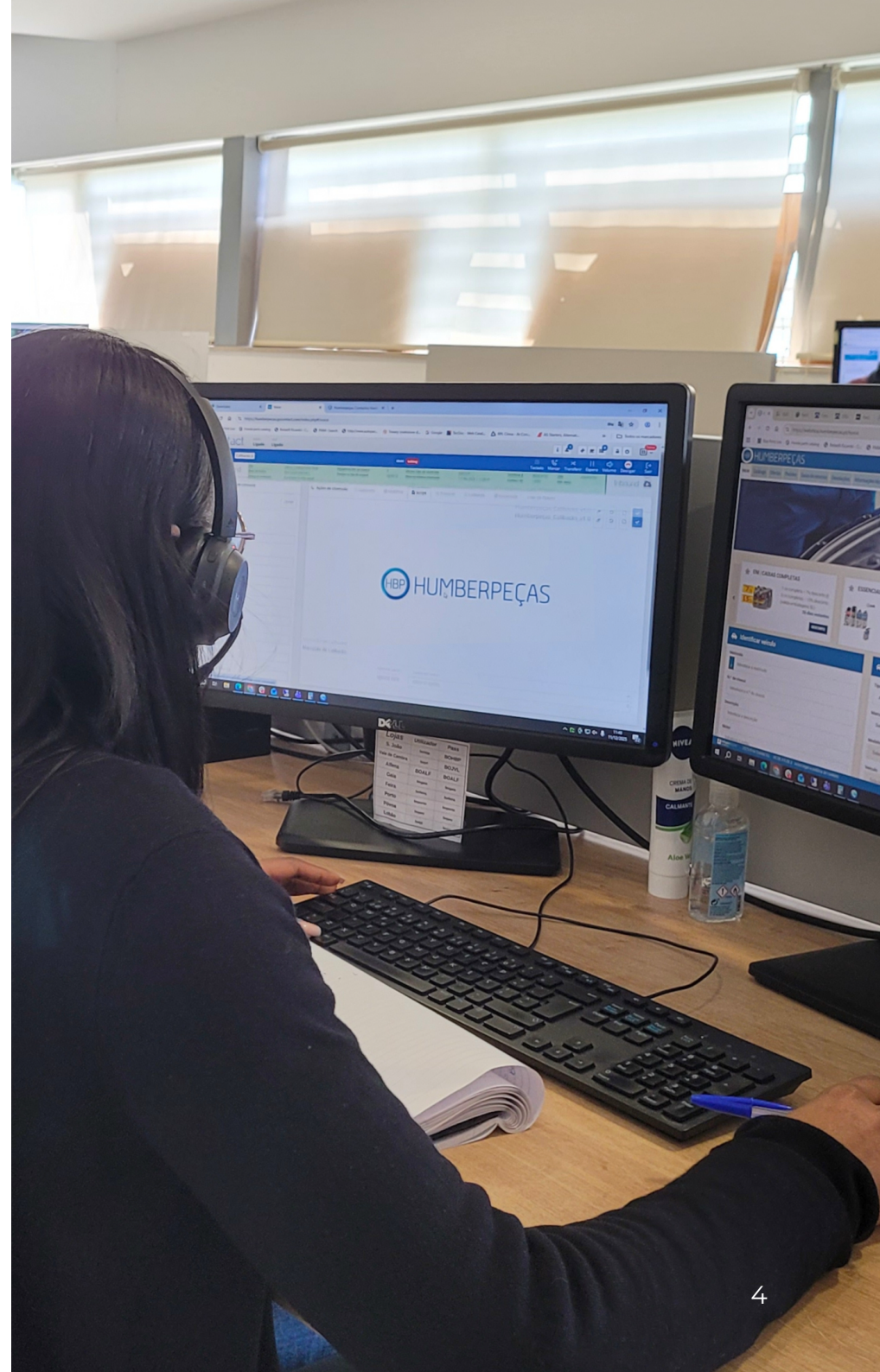
# A importância da GoContact na estratégia da Humberpeças

Atualmente, o Contact Center é o principal canal de vendas da Humberpeças, assumindo um papel central na relação com o cliente profissional.

Apesar do investimento contínuo no reforço do call center nos últimos anos, com a criação de equipas específicas de apoio às lojas, o volume de chamadas não atendidas continuava a ser uma preocupação relevante na gestão diária das operações. Paralelamente, a distribuição eficiente das chamadas pelas várias lojas constituía um desafio operacional que carecia de uma solução estruturada.

A GoContact veio aportar sobretudo fiabilidade, capacidade de gerir elevados volumes de chamadas, facilidade de utilização e flexibilidade para se adaptar à realidade operacional da empresa, marcada pela urgência e diversidade dos pedidos. **É uma solução simples de implementar, com um sistema intuitivo que foi rapidamente adotado pelos utilizadores, sem comprometer a qualidade do atendimento.** Também foi importante a capacidade de acompanhar o crescimento do grupo, com relatórios e métricas que foram de grande ajuda para gerir melhor os picos de trabalho e a qualidade de serviço.

Em suma, a solução adotada enquadra-se plenamente na estratégia da empresa, garantindo proximidade, disponibilidade e capacidade de resposta.

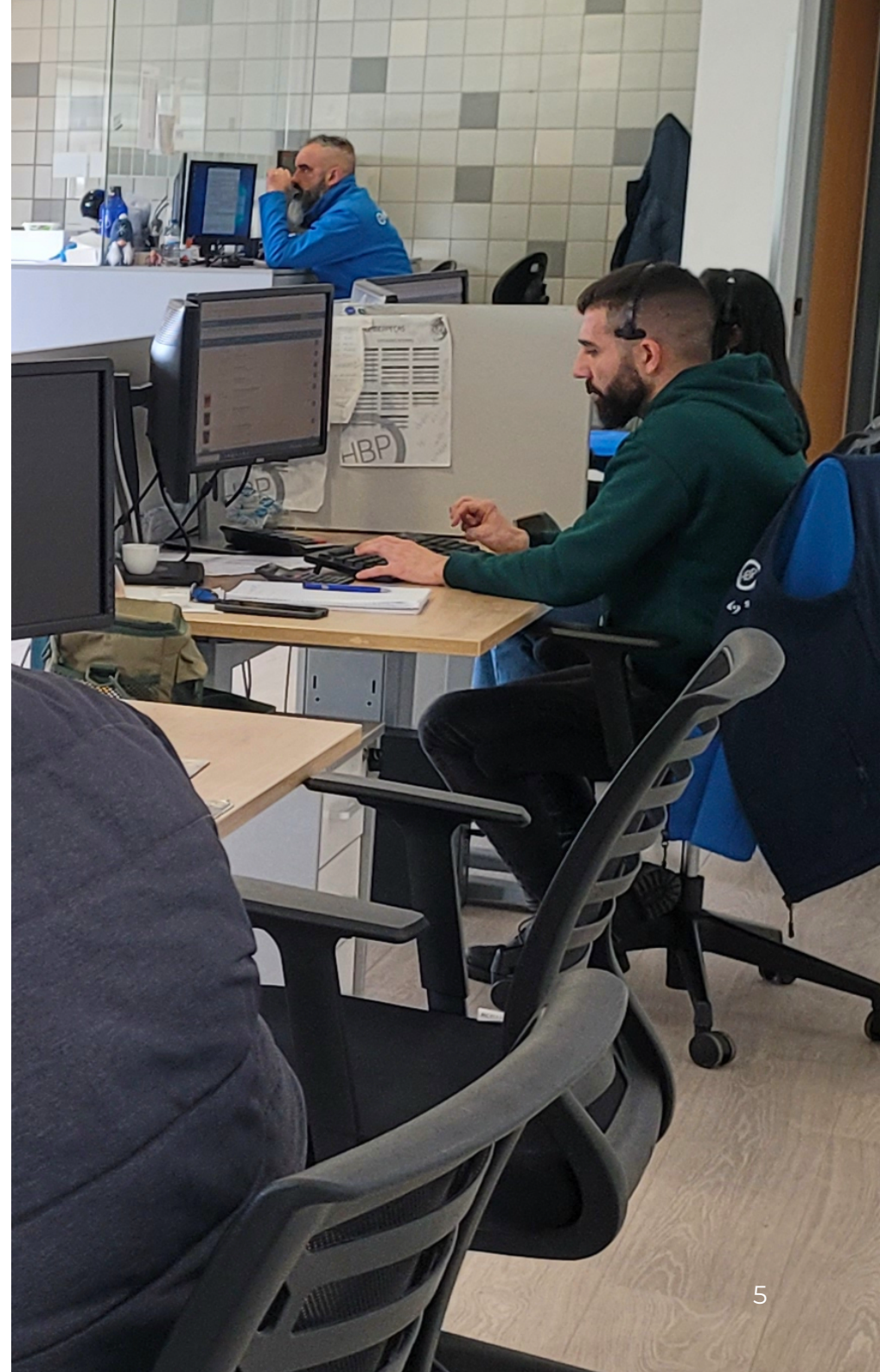


## O impacto nos protagonistas: A equipa

A solução facilitou uma gestão muito mais eficaz do atendimento telefónico. Em primeiro lugar, pela uniformização entre lojas através da criação de um ponto único de contacto para toda a rede de lojas, simplificando a vida do cliente e garantindo uma experiência homogénea, em linha com a comunicação pública da marca.

Também permitiu reduzir significativamente o número de chamadas não atendidas e otimizou a sua distribuição pelas várias lojas e equipas.

**O sistema revelou-se bastante user-friendly,** facilitando o encaminhamento das chamadas e garantindo respostas mais rápidas e consistentes, mesmo em períodos de maior volume de contactos. Tudo fatores que possibilitaram dar uma resposta mais rápida aos clientes, sem comprometer a exigência técnica do setor automóvel.

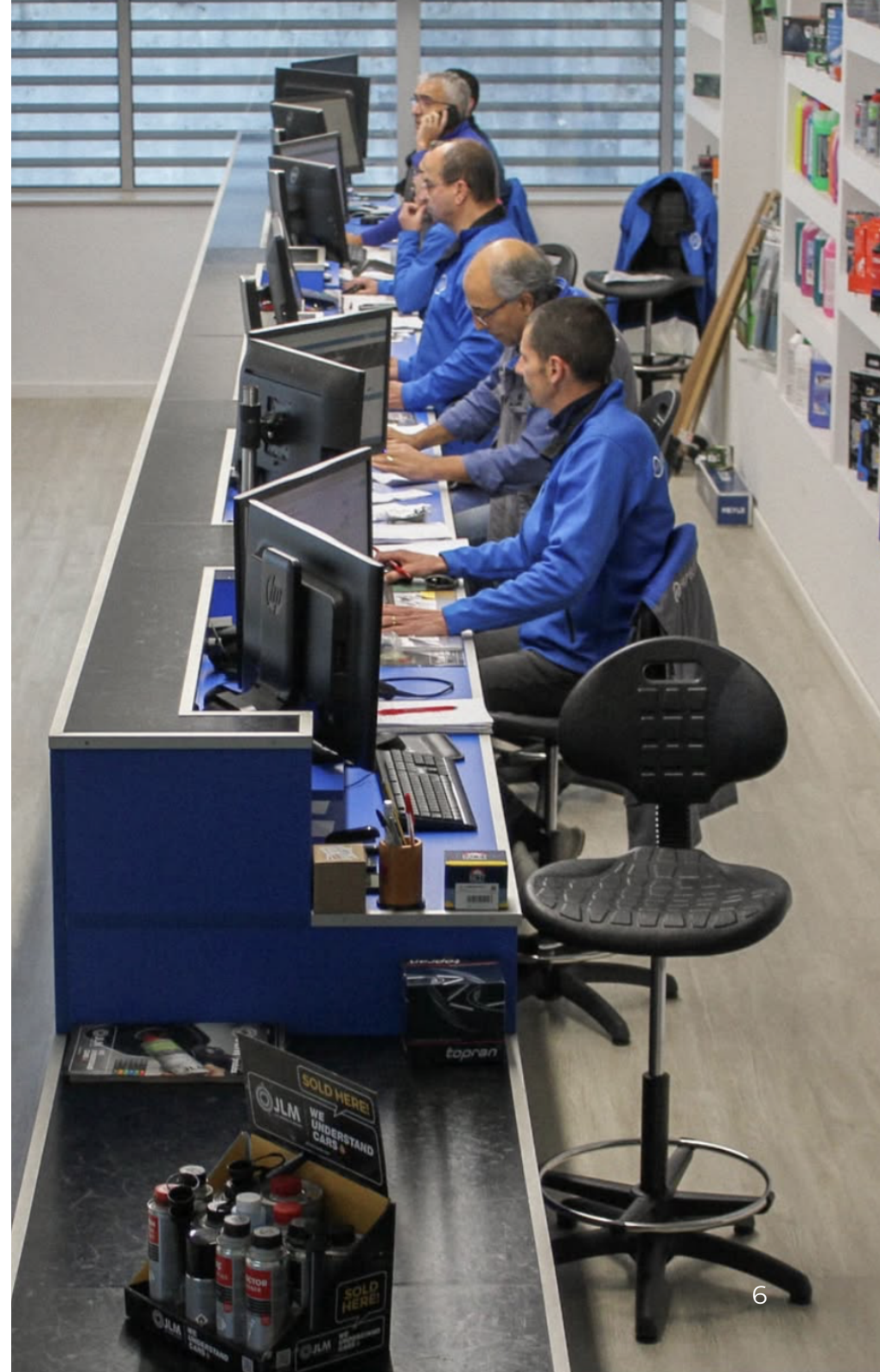


## A prioridade de Humberpeças: o cliente e os resultados

Desde logo, os clientes sentiram uma melhoria no atendimento da Humberpeças: mais rápido e com menos tentativas de contacto sem sucesso, o que veio supor uma menor frustração e maior confiança na empresa.

A empresa conseguiu oferecer uma experiência ao cliente mais consistente o que fez fidelizar clientes profissionais e reforçar a imagem de parceiro de referência no aftermarket automóvel.

É possível afirmar que a solução teve um impacto positivo na **eficiência operacional, na satisfação do cliente e na sustentabilidade** do crescimento do Grupo Humberpeças.





**JOÃO LOPES**

Diretor Geral da Humberpeças

## Testemunho do Cliente

“A implementação desta solução veio dar-nos exatamente aquilo de que precisávamos: maior controlo, mais eficiência e melhor capacidade de resposta aos nossos clientes.

Num negócio onde tudo é urgente, ter um sistema simples, fiável e adaptado à nossa realidade fez toda a diferença. Hoje conseguimos atender melhor, mais depressa e com a qualidade que sempre fez parte do ADN da Humberpeças.”

**broadvoice** |  **contact**

 **HUMBERPEÇAS**

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