



CASE STUDY

Reditus

Go contact
a broadvoice company

 **reditus**

Desafio

Encontrar uma plataforma omnicanal onde os dados e as atualizações relevantes sejam acessíveis a todos os agentes. Além disso, a plataforma também deve facilitar a gestão do SLA, para garantir tempos de resposta e qualidade no atendimento, assim como acompanhar os agentes, em tempo real, para obter feedback no momento exato.

Solução

A solução da GoContact é uma plataforma omnicanal que concentra toda a informação num único local, possibilitando a visualização de todos os dados em real time, para melhorar a gestão e o acompanhamento das equipas. A sua interface user friendly aporta uma grande autonomia, dado que é possível criar scripts, IVRs e relatórios de forma independente, sem ser necessário o apoio das equipas mais técnicas. Além disso, é uma plataforma com capacidade de crescimento e evolução, um fator crucial num mundo em constante transformação.

Resultados

A Reditus conseguiu alargar a oferta de serviços que disponibilizava, agilizando o tempo de preparação das operações e dando autonomia às equipas operacionais na gestão e parametrização.

Além disso, o melhor acompanhamento dos agentes e da informação também permitiu potenciar a qualidade do serviço entregue aos clientes da Reditus.



Reditus: Grandes Equipas, Grandes Resultados

Fundada em 1966 a Reditus é atualmente uma empresa de referência nacional na prestação de serviços de Contact Center, Outsourcing e Consultoria de TI.

As características que melhor definem a Reditus, a sua ambição e aquilo que faz pelo negócio dos seus clientes são a Excelência, a Inovação e a Inteligência.

A empresa fornece um conjunto de serviços integrados, com soluções desenvolvidas a pensar no negócio dos seus clientes, nos processos e na integração da tecnologia para suporte e desenvolvimento de uma estratégia digital.

A sua oferta contempla um conjunto de serviços que dão uma cobertura de 360° ao negócio dos seus clientes e parceiros, incluindo:

- Contact Center
- BPO – Business Process Outsourcing
- Staffing
- Serviços Geridos de TI
- Infraestruturas de TI
- Segurança da Informação
- Desenvolvimento e Integração Aplicacional
- Formação



A escolha da GoContact como plataforma de Contact Center

Para a Reditus, enquanto grande BPO, um dos aspectos mais importantes é manter a eficiência e a alta qualidade nos serviços prestados.

Quando contactaram com a GoContact, apresentavam dificuldades na gestão dos SLA's, dado que não conseguiam realizar uma monitorização regular e, conseqüentemente, garantir tempos de resposta e a qualidade do atendimento, alinhada com os compromissos dados aos clientes.

Além disso, também tinham a informação dispersa, complicando o acesso dos agentes a informações básicas, o que lhes complicava a apresentação de respostas rápidas aos problemas que tinham pela frente. Adicionalmente, não contavam com ferramentas de monitorização e de análise, em tempo real, do desempenho dos agentes.

Por estas razões, a GoContact foi a plataforma escolhida. Enquanto parceiros de solução tecnológica, contavam com uma plataforma que permitia superar todos os desafios que a Reditus estava a sentir. A solução conta com relatórios em tempo real personalizáveis, com todos os dados sobre a operação e os agentes. Esta facilidade de obter relatórios e dados em tempo real, iria permitir melhorar a gestão e o acompanhamento das equipas.

Outro fator importante para a escolha da solução da Go Contact foi a autonomia e a facilidade com que podem ser criados os scripts, os IVRs ou até os próprios relatórios, que não necessitam das equipas técnicas para realizar ajustes ou configurações, aportando mais agilidade e rapidez às operações.

Por último, a Reditus sente também a necessidade de estar em constante mudança e evolução, dado que o mercado e o negócio apresentam novos desafios a cada dia e, por isso, a GoContact adapta-se por ser uma plataforma que evolui ao mesmo ritmo que todas estas mudanças.



Primeiros impactos positivos potenciados pela mudança

Ter a informação concentrada numa única plataforma permitiu maior facilidade em acompanhar a atividade, possibilitando tomar decisões e agir, mais rapidamente, nas diferentes situações, como por exemplo:

- Alteração rápida de mensagens de IVR em situações que assim o exigem como, por exemplo, quando existe algum problema ou perturbação a decorrer, algo que, automaticamente, evita um alto volume de chamadas, impedindo os agentes de se focarem noutros objetivos e tarefas.
- Possibilidade de programar de forma automática callbacks, que realizem chamadas automáticas sempre que um agente não esteja disponível.
- Disponibilizar vários canais de suporte e comunicação aos clientes, graças à omnicanalidade da GoContact, oferecendo canais de voz, email, webchat e redes sociais.

Com estas pequenas mudanças, foi possível desde o início conseguir melhores resultados e aumentar a qualidade dos serviços prestados.

A importância do impacto nos protagonistas do dia a dia

Quem pode sentir mais a mudança é quem está na linha da frente: os agentes, os supervisores, os coordenadores e as equipas de qualidade e formação.

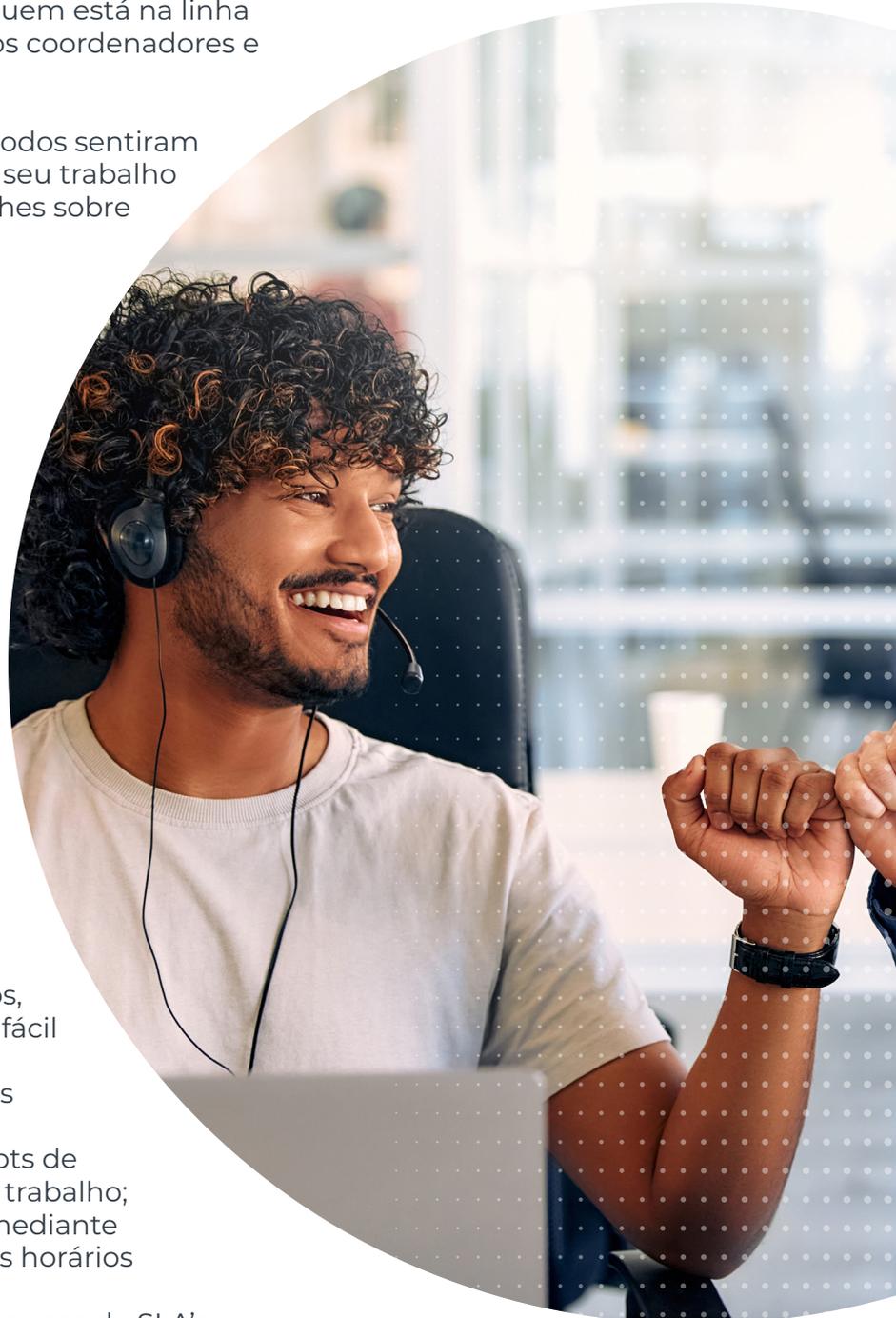
Com a implementação da GoContact, todos sentiram mudanças consideráveis e positivas no seu trabalho diário. Conheça, de seguida, mais detalhes sobre essas melhorias:

Agentes:

- Acesso para consulta de dados de qualidade;
- Acompanhamento do histórico na elaboração de tarefas como resposta a emails;
- Fácil visualização dos objetivos e resultados obtidos;
- Disponibilização da folha de compromisso associada às monitorizações da Qualidade.

Supervisores:

- Facilidade de distribuição de tarefas e acompanhamento da concretização das mesmas;
- Acompanhamento de objetivos;
- Acompanhamento da equipa: verificação de produção e de pausas;
- Disponibilidade de diferentes relatórios, com possibilidade de criar novos com fácil acesso à informação;
- Facilidade em carregar bases de dados e acompanhamento dos resultados;
- Possibilidade de criação de vários scripts de atendimento para as várias opções de trabalho;
- Facilidade em abrir e fechar queues, mediante as necessidades e a definição de novos horários de atendimento;
- Existência de alarmísticas de ultrapassagem de SLA's;
- Atribuição de prioridades de atendimento aos diferentes agentes, de acordo com as necessidades e/ou conhecimentos dos mesmos.



Coordenadores:

- Para além dos expostos para os supervisores;
- Facilidade em acompanhar a atividade em real time;
- Facilidade em criar e extrair relatórios de gestão;
- Elaboração de wallboards à medida, de acordo com as necessidades de cada projeto e cliente;
- Possibilidade de criação de scripts de atendimento, com links de acesso a informação sobre o produto ou procedimentos, de forma a permitir aos agentes ter acesso sem mudar de aplicação;
- Possibilidade de criação de inquéritos (ex: NPS) automáticos de vários níveis temporais;
- Possibilidade de definição de diferentes níveis/perfis de acesso às informações;
- Acesso de Administrador e de gestão autónoma de toda a plataforma.

Equipa da Qualidade:

- Possibilidade de criar grelhas de avaliação com critérios e ponderações, de acordo com as necessidades e especificidades de cada projeto ou cliente;
- Uniformização e disponibilização da folha de relatório e compromisso de melhoria das auditorias efetuadas às chamadas de cada agente.

Equipa de Formação:

- Criação de templates de resposta para várias temáticas, que são disponibilizados para respostas com links diretos para manuais de procedimentos e produtos;
- Criação de formações flash em e-learning.



A satisfação do cliente: O principal foco

O cliente é e deve ser o foco principal de qualquer empresa, obviamente sem nunca esquecer os trabalhadores que tornam possível o dia a dia do negócio.

Mas, no final de contas, a satisfação dos Clientes é o objetivo de qualquer negócio e, na Reditus, foi possível elevar o nível de atendimento com a implementação da GoContact.

Os Clientes passaram a ter acesso a mais informação e não só! Este acesso passou a ser realizado de forma mais estruturada e rápida a relatórios de gestão, gravação de chamadas e ao histórico de tickets em tempo real, podendo também os Clientes acompanhar a atividade através de wallboards à medida.



Resultados com mais impacto do lado operativo

A solução GoContact permitiu alargar a oferta de serviços disponibilizada pela Reditus, com a adoção de uma plataforma omnicanal. Permitiu também agilizar o tempo de preparação de uma operação, reduzindo para dias o que anteriormente requeria semanas.

A simplicidade de parametrização da mesma permitiu entregar às equipas operacionais a autonomia de gestão e parametrização das operações, deixando de necessitar das equipas técnicas para o fazer.

A informação de gestão disponibilizada permitiu um melhor controlo das operações, potenciando a qualidade do serviço entregue aos clientes da Reditus.

A solução simplificou o dia a dia dos agentes e permitiu um melhor acompanhamento aos mesmos, o que complementado com a informação de gestão disponibilizada permitiu um melhor controlo das operações, potenciando a qualidade do serviço entregue aos clientes da Reditus.

Testemunho do Cliente

“A GoContact veio potenciar uma das características da Reditus mais apreciada pelos seus Clientes, a flexibilidade para ir ao encontro das suas necessidades.

A simplicidade de utilização e parametrização da plataforma GoContact permite-nos aumentar a agilidade a que nos propomos com os nossos clientes.

Por outro lado, a solução cloud, permitiu-nos ter a escalabilidade que necessitamos para respondermos ao crescimento do nosso portfólio de Clientes.

Encontrámos na GoContact um parceiro com a mesma filosofia da Reditus, que nos permite encontrar soluções para os desafios que os Clientes nos apresentam, com audácia, para aceitar desafios que nos obrigam a criar soluções “fora da caixa”, e com flexibilidade, para adaptarmos as nossas soluções aos imponderáveis que sempre surgem. “



Ruben Fernandes
Diretor Geral Client Services da Reditus

