

Investindo Para Melhorar A Experiência Do Cliente



Comunicação unificada e gestão de atendimento ao cliente foram os principais benefícios identificados pelo cliente.

Há mais de 50 anos no Brasil, a Maringá Turismo, uma das maiores agências de turismo do país, especializada na gestão de viagens corporativas, viu-se diante de um desafio: atualizar sua plataforma de atendimento mas com um baixo valor de investimento.

Com mais de 500 colaboradores, seis filiais espalhadas pelo país e pertencente ao Grupo Arbatman, que ainda conta com as empresas Central de Eventos e Lemontech (empresa de grupos e eventos e Tecnologia para viagem), a empresa precisava de uma solução de comunicação e colaboração que oferecesse os controles necessários para ajudar na automatização e no atendimento.

Para isso, a Maringá Turismo contou com o apoio da parceira de negócios Platinum da Avaya, a Belltech.

“ Antes precisavamos de uma recepcionista em cada filial, que recebiam todas as ligações e encaminhavam aos grupos de atendimento. Hoje, temos uma solução que faz todo o processo de forma automatizada e ainda podemos medir cada interação do cliente, controlando os tempos de espera e a fila de atendimento de uma forma muito melhor. Além disso, a interligação das filiais e das empresas do grupo foi outra vantagem que a solução IPO possibilitou. A ligação ramal a ramal ajudou muito na redução dos custos.”

- Alexandre de Castro - Diretor de TI da Maringá Turismo.

Com a interligação entre os ramais das unidades a Maringá Turismo conseguiu obter uma redução significativa nos custos de telefonia.

Uma solução inovadora para o midmarket

Para atender as necessidades do cliente, a Belltech implementou, pela primeira vez no Brasil, o IP Office Contact Center (IPOCC), solução totalmente desenhada para empresas do midmarket.

Logo no início da operação da nova solução, já foi possível perceber os resultados. Antes, o direcionamento das chamadas, por exemplo, era feito por telefonistas em cada filial – o que impedia o controle macro da qualidade nos atendimentos. Agora, uma URA com mensagens eletrônicas padronizadas realiza o direcionamento automático do cliente, adicionando mais agilidade no dia a dia tanto do consultor de viagens como da equipe administrativa.

A nova tecnologia permite realizar monitoramento remoto das chamadas em todas as filiais e outras empresas do grupo, incluindo o controle da fila de atendimento. A partir da sede da empresa, o gestor consegue saber se o agente está logado e qual o tamanho da fila de atendimento.

Todos os relatórios gerenciais – antes produzidos manualmente e sem padronização – passaram a ser online, proporcionando um controle maior das atividades. Relatórios sobre volume das ligações por localidade e SLA de operação são obtidos em tempo real.

Além das melhorias no atendimento ao cliente, a telefonia corporativa também ganhou novos recursos: com a instalação de Soft Phones, os executivos da empresa ganharam a mobilidade necessária para não perder nenhum contato importante, por exemplo durante as viagens.

A solução possibilita o atendimento de ligações oriundas do telefone fixo no desktop do computador ou mesmo em dispositivos móveis.

Além disso, com a interligação entre os ramais das unidades a Maringá Turismo conseguiu obter uma redução significativa nos custos de telefonia.

As equipes da Maringá foram treinadas para aproveitar melhor os recursos que a solução oferece. Mas, devido a facilidade de operação, a adesão por parte dos colaboradores foi muito rápida e já na primeira semana da implementação as pessoas já estavam familiarizadas com a nova tecnologia.

As equipes da Maringá foram treinadas para aproveitar melhor os recursos que a solução oferece. Mas, devido a facilidade de operação, a adesão por parte dos colaboradores foi muito rápida e já na primeira semana da implementação as pessoas já estavam familiarizadas com a nova tecnologia.

“Antes precisávamos de uma recepcionista em cada filial, que recebiam todas as ligações e encaminhavam aos grupos de atendimento. Hoje, temos uma solução que faz todo o processo de forma automatizada e ainda podemos medir cada interação do cliente, controlando os tempos de espera e a fila de atendimento de uma forma muito melhor. Além disso, a interligação das filiais e das empresas do grupo foi outra vantagem que a solução IPO possibilitou. A ligação ramal a ramal ajudou muito na redução dos custos” afirma Alexandre de Castro - Diretor de TI da Maringá Turismo.

Quebra de paradigmas

A solução da Avaya supreeu positivamente a Maringá Turismo. Segundo Flamarion Contadini, Account Manager da Belltech, esse projeto é um exemplo de quebra de paradigma no cenário do mercado de turismo brasileiro, que geralmente investem pouco em tecnologia.

Com a parceria entre todos os envolvidos no projeto, foi possível adaptar a solução à cultura da empresa e implementar tecnologia de ponta e mobilidade a um custo acessível.

Sobre a Maringá Turismo

Na Maringá Turismo temos orgulho de nossos colaboradores, clientes e parceiros, oferecemos configurações de serviços que atendem a todos clientes, independentemente do volume de negócios, ramo de atuação e posição geográfica. Com equipes de atendimento especializadas em reservas on line e off line, temos configurações de postos de serviço, postos virtuais, núcleos de atendimento compartilhado, business travel center e ainda uma equipe especializada em suporte e help desk de produtos e serviços on line aos clientes.

Oferecemos ainda uma capacitada equipe de Gerentes de Relacionamento que utilizam uma metodologia avançada em análises de indicadores, proporcionando ao cliente maior capacidade de gestão, visando a otimização dos investimentos em viagens corporativas. Nossa Universidade Maringá e no Centro de Qualidade são diferenciais que muito nos orgulham. Capacitamos nossos colaboradores para oferecerem com excelência o serviço de viagens e nosso programa de qualidade nos guia para a melhoria continua de nossa consultoria e processos. Nossos consultores são avaliados, reconhecidos e remunerados através de indicadores de qualidade, campanhas de alta performance e reconhecimento dos viajantes e solicitantes. Nosso compromisso em viagens é com a corporação e com o viajante!

Soluções

- IP Office Contact Center
- ERS 500

Sobre a Belltech

Parceira Platinum da Avaya, a Belltech é líder em soluções de contato eletrônico massivo. Fundada em 1998 em Santiago do Chile, atualmente possui presença na Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Peru e Uruguai. Com uma rede de associados em mais de 100 países (Aura® Alliance), o objetivo da Belltech é apoiar com qualidade as estratégias de negócios dos clientes, com um serviço de venda e pós venda de reconhecida classe mundial, com tecnologias de última geração e com técnicos e engenheiros que contam com as mais altas certificações.

Sobre a Avaya

As empresas são feitas das experiências que elas proporcionam e, todos os dias, milhões dessas experiências são construídas pela Avaya (NYSE:AVYA). Há mais de 100 anos, auxiliamos empresas de todo o mundo a alcançarem o sucesso, criando experiências de comunicação inteligentes para colaboradores e clientes. A Avaya fornece soluções abertas, convergentes e inovadoras para aprimorar e simplificar as comunicações e a colaboração - na nuvem, on premise ou em um ambiente híbrido. Estamos comprometidos com a inovação, parceria e com foco no futuro, para ajudá-lo a expandir seus negócios. Somos a empresa de tecnologia que você confia para ajudar a entregar experiências que fazem a diferença. Visite-nos em: www.avaya.com.