

Monitoria de Qualidade

Segmento de Serviços





Cenário



Uma grande consultoria especializada em monitoria de qualidade para atendimentos via canais de voz e texto necessitava modernizar o seus processos e estrategicamente adotar novas soluções de tecnologia disponíveis no mercado a fim de se manter competitiva frente seus concorrentes.





Desafio de Negócio



O principal desafio era **reduzir custos operacionais e aumentar a qualidade de seus serviços**. Para isso, a empresa decidiu que era necessário ampliar a monitoria para 100% da operação, que até então era feita de forma manual e parcial.

O tempo médio de atendimento (TMA) também era um ponto considerado sensível, e a sua redução impactaria na performance financeira da empresa de forma positiva.





Solução Proposta



Após um extenso processo de avaliação por parte do time técnico e operacional da empresa, o **HVoice foi a solução de Speech Analytics implantada.**

Com o HVoice a empresa passou a monitorar 100% das operações, **entregando mais valor para seus clientes através das inúmeras análises e insights de negócio obtidos** – o que antes não era escalável com a monitoria manual focada apenas no script padrão de atendimento.





Resultados



Além de treinar melhor seus operadores, uma vez que o processo de monitoria foi implementado em 100% dos atendimentos, o impacto financeiro na empresa foi expressivo.



Aumento em 3x no volume de monitorias se comparado com a processo manual.

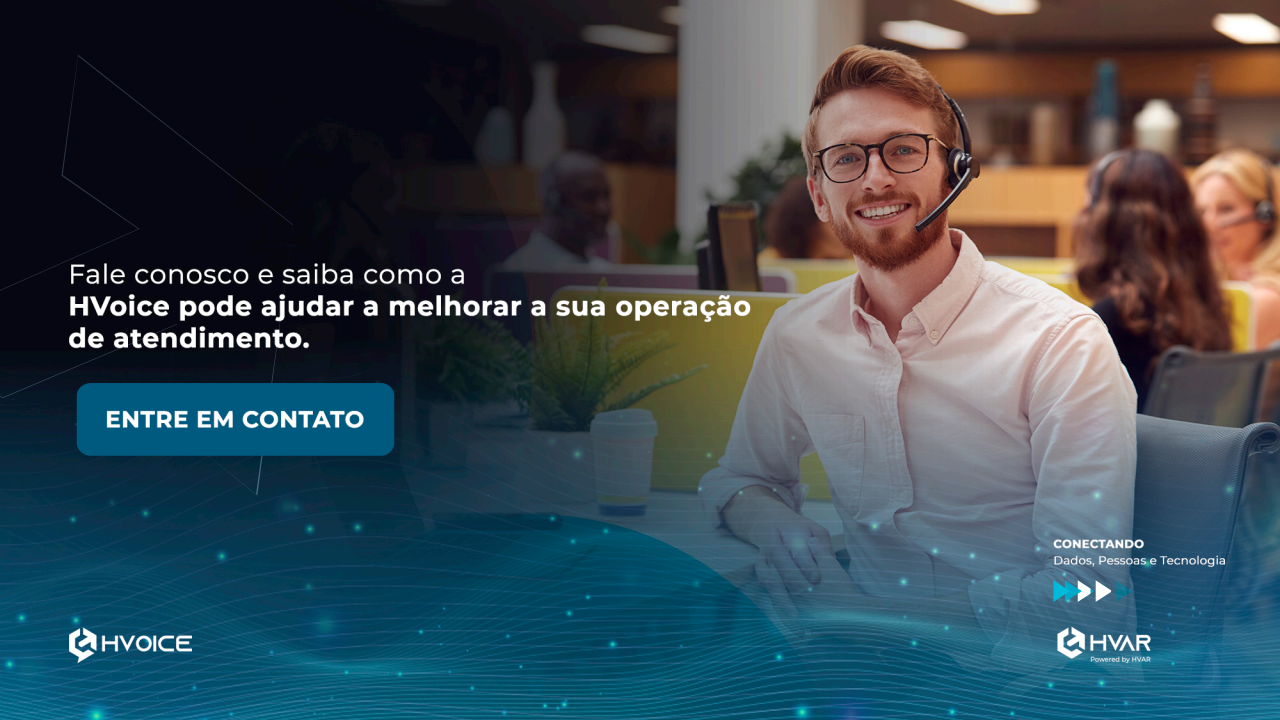


Saving anual de 200 mil reais com a melhoria de performance operacional
(redução de TMA / tempo mudo).



Custo evitado de 550 mil reais anuais. Estimativa de custo com base no esforço necessário para gerar a mesma volumetria de análises com processo manual.





Fale conosco e saiba como a
HVoice pode ajudar a melhorar a sua operação
de atendimento.

ENTRE EM CONTATO



CONECTANDO
Dados, Pessoas e Tecnologia

