

Otimização de vendas no Varejo



CONECTANDO
Dados, Pessoas e Tecnologia





Cenário



Uma tradicional empresa multinacional que fabrica produtos na linha branca, que possui uma operação de atendimento própria, necessitava qualificar melhor o atendimento a clientes em seu principal canal de venda direta.





Desafio de Negócio



O principal desafio era a **redução de churn na base de clientes** que compravam seus produtos em um e-commerce especializado.

Através de uma análise interna a empresa identificou que **era necessário a adoção de um processo que auxiliasse a identificar de forma ágil a recorrência de chamadas** em sua central de atendimento e os principais motivos de ligações de seus clientes.

O analytics das chamadas ajudaria a tomar decisões que melhorassem a experiência de seus clientes e consequentemente contribuir para a redução de churn.





Solução Proposta



Atendendo a todos os requisitos técnicos e funcionais exigidos, o HVoice foi a solução escolhida com a implantação do nosso módulo de Speech Analytics na Central de Atendimento, **possibilitando que a empresa monitorasse 100% das chamadas recebidas** e passasse a identificar e tratar as diversas situações que estavam gerando muitas chamadas em sua central e no suporte pós-vendas.





Resultados



Após a adoção do HVoice a empresa **obteve insights para melhorar a experiência de compra identificando pontos de atrito na experiência dos clientes no e-commerce**, que por sua vez ocasionavam um alto volume de chamadas na central com solicitações de cancelamento de compras.

Como consequência a empresa reduziu seus custos operacionais de atendimento e de logística, e aumentou sua receita.





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

ENTRE EM CONTATO

CONECTANDO
Dados, Pessoas e Tecnologia

