

MELHORAR O SERVIÇO DE ATENDIMENTO A CLIENTES É A APOSTA DO BBVA

JOÃO LOBO DUARTE E JOSÉ VELEZ
GESTÃO DE PRODUTO PT PRIME

O BBVA adoptou uma solução de contact center versátil e evolutiva, que acompanha a sua necessidade de prestar o melhor serviço de atendimento aos seus clientes, gerando elevada celeridade e eficácia no processo de atendimento.

O Banco BBVA pretende oferecer aos seus clientes um serviço de atendimento que proporcione maior facilidade na comunicação com o Banco e proximidade no contacto com o gestor de conta, tornando imediato o acesso à informação, e eficaz e célere o tratamento de todas as solicitações.

Uma componente importante do seu negócio é suportada nos serviços Gestão Directa e Colectivos, dois serviços suportados numa linha directa de atendimento que presta aos clientes toda a informação que lhes permite gerir as suas contas, ou aderir a campanhas e ofertas específicas. O serviço Gestão Directa possibilita aos clientes particulares efectuar todas as operações inerentes à gestão das suas contas bancárias. Por sua vez, o serviço Colectivos possibilita veicular directamente,

junto das empresas e associações colectivas, informação especializada relacionada com a oferta de Protocolos e Parcerias.

Tendo por objectivo maximizar a eficácia da gestão destes serviços de atendimento e consequentemente melhorar o serviço prestado aos seus clientes, o BBVA iniciou um processo de redefinição dos processos de atendimento. Por base esteve o levantamento exaustivo das necessidades de assistência aos clientes, tendo sido apontados um conjunto de requisitos que foram inseridos na gestão do atendimento:

- Prioritização do atendimento em função da origem das chamadas;
- Distinção dos serviços chamados, por tipo de serviço prestado e localização do chamador;
- Escalamento dos processos através da transferência interna de chamadas;
- Recolha de contactos para reagendamento futuro, quando solicitado pelos clientes;
- Gravação de chamadas para registo e controlo de qualidade;
- Optimização dos tempos de processo através da gestão automática das chamadas de Outbound.

Adicionalmente, o Serviço de Gestão Directa

foi reorganizado, tendo sido subdividido em dois serviços diferenciados para as zonas de Lisboa e Porto. A criação de uma nova equipa de atendimento no Porto, em adição à de Lisboa, veio permitir uma maior proximidade com cada cliente e uma capacidade de resposta mais rápida por parte deste serviço. A flexibilidade do Serviço GlobalPhone Contact Center da PT Prime veio possibilitar a concretização deste modelo de gestão integrada do atendimento, apesar das equipas estarem geograficamente distribuídas, traduzindo-se numa maior facilidade na gestão dos picos de chamadas, uniformização dos processos e controlo sobre a eficiência do atendimento.

A reorganização do serviço de atendimento implicou uma redefinição de regras. Os agentes passaram a atender as chamadas prioritariamente em função da sua origem regional podendo, no entanto, atender todos os outros serviços em caso de necessidade. Foi também definida uma lógica de prioridades de chamadas em função da sua origem nacional ou internacional e em função dos clientes pertencerem à zona Sul ou à zona Norte.

Uma solução versátil que acompanha a evolução das necessidades

As novas funcionalidades do serviço de atendimento foram incorporadas numa solução de comunicações avançadas baseada no serviço GlobalPhone, que inclui:

- GlobalPhone Contact Center – disponibiliza funcionalidades avançadas de um Contact Center, permitindo a integração de diversos canais de comunicação (email, fax, voz, SMS, Instant Messaging, etc.) num interface único de atendimento, com as ferramentas que permitem assegurar, de forma flexível, todo o controlo por parte do cliente;
- GlobalPhone Acesso Telefónico – permite a entrega de chamadas de voz em IP na PT Prime.

A capacidade de enquadrar a actual redefinição de serviços e de poder vir a acompanhar necessidades futuras constituiu um factor determinante na escolha desta solução de contact center. Um exemplo desta facilidade consiste na possibilidade da solução ser integrada com sistemas aplicativos do Banco, como ferramentas CRM, ERP ou outras aplicações de gestão internas.

Assim, face à previsão de futuras necessidades evolutivas ao nível dos serviços, a solução garante a integração de novas funcionalidades, assegurando uma transição

com continuidade total do serviço.

Maior eficiência e qualidade no serviço prestado ao Cliente

Com esta solução o BBVA passou a usufruir de um contact center que integra várias funcionalidades diferenciadoras, que respondem às suas necessidades de negócio e processuais e que proporcionam flexibilidade, eficácia e rapidez no atendimento:

- Elevada flexibilidade funcional e ausência de limites no escalamento do dimensionamento das equipas de atendimento;
- Rapidez na disponibilização da solução, uma vez que é um serviço de Operador sem a necessidade de instalação de equipamentos;
- Existência de números de atendimento regionais, identificando a respectiva região de origem em cada chamada atendida. Desta forma, é assegurada a proximidade e personalização no atendimento aos clientes, garantindo as métricas necessárias por cada região;
- No atendimento nocturno ou caso não haja agentes disponíveis, as chamadas são entregues numa linha de atendimento genérica do Banco, garantindo não só a visualização do

número chamador do cliente, como a inserção das respectivas métricas de atendimento idênticas;

- As chamadas recebidas podem ser gravadas e reproduzidas em tempo real;
- Toda a gestão da operação é facilmente realizada pelo BBVA, com total autonomia, através da consola de supervisão do contact center;
- IVR integrado com os processos de negócio;
- Total ausência de investimento e de risco tecnológico.

Na opinião de Joaquim Pimentel, Responsável de Tecnologia e Inovação do BBVA: “A solução do Globalphone Contact Center fornecida pela PT permitiu-nos focar na melhoria dos processos e do atendimento especializado que prestamos, deixando de lado as preocupações técnicas com a solução. A integração, facilidade de utilização e escalabilidade continuam a servir totalmente os nossos propósitos. Todo o apoio consultivo no desenho dos processos de negócio e o suporte das equipas técnicas, aliados a uma solução flexível e future-proof, dão-nos a total confiança de termos escolhido uma ótima solução protagonizada pela PT. Mais do que o nosso parceiro privilegiado para todas as soluções de

comunicação, podemos contar com a PT como parceiro para suprir outras necessidades de negócio".

Grupo BBVA

O Grupo BBVA é líder na América Latina e conta com uma crescente presença nos Estados Unidos da América e na Ásia. Define a sua visão de empresa com uma ideia: "Trabalhamos para um futuro melhor para as pessoas" no sentido de construir relações duradouras e salvaguardar os interesses dos seus clientes, colaboradores e accionistas. A inovação é um elemento diferenciador relativamente à concorrência e a alavanca do desenvolvimento em todos os seus âmbitos de actuação, tanto na organização da sua própria entidade como no negócio, que o distancia de um banco convencional e o posiciona no caminho de converter-se numa nova classe de empresa de distribuição de serviços financeiros e não financeiros.

A PT Prime disponibiliza serviços avançados de comunicações, permitindo a utilização de funcionalidades avançadas de atendimento, sem necessidade de investimento e adaptadas ao momento em que a Organização se encontra, permitindo um rápido crescimento da solução.

A larga experiência da PT Prime, torna-a o parceiro preferencial de serviços de contact center, tendo o serviço GlobalPhone Contact Center um papel de destaque neste tipo de soluções.