



## PST Electronics



[www.positron.com.br/  
positron/conheca-a-empresa](http://www.positron.com.br/positron/conheca-a-empresa)

A PST Electronics é líder em segurança automotiva e referência no desenvolvimento de soluções tecnológicas em rastreamento e segurança eletrônica. A empresa é uma das principais fabricantes de som automotivo e uma das maiores fabricantes de alarmes do Brasil, além de fornecer equipamentos genuínos e originais para a indústria automobilística da América Latina e para empresas dos setores de Transporte, Seguros e de Rastreamento. A companhia detém a marca Pósitron uma das líderes em acessórios para concessionárias, redes de varejo e lojas especializadas.

Entre os diferenciais da empresa, que possui planta fabril em Manaus (AM), sede em Campinas (SP) e filial em Buenos Aires (Argentina), estão a tecnologia de ponta e a alta qualidade dos produtos, que a fizeram conquistar a liderança do mercado, posição que detém há mais de 15 anos.

A PST Electronics tem como sócio o grupo norte-americano Stoneridge, um importante player mundial em eletrônica automotiva, com presença na Europa, Américas e Ásia.

### Desafio

Desde 2011, a PST já utilizava as soluções Avaya Aura em dois Contact Centers próprios.

No final de 2012, a empresa se viu diante do desafio de automatizar alguns processos para melhorar a experiência de atendimento aos clientes. Juntos, os dois Contact Center possuíam aproximadamente 150 agentes e era necessário expandir a operação sem aumentar o número de PAs, ou seja, mantendo o patamar de custos. Além disso, a PST buscava maior desempenho dentro das soluções existentes, bem como uma ferramenta que gerasse relatórios mais precisos e completos, para ajudar nas tomadas de decisões.

# “A Avaya oferece estabilidade, facilidade de configuração e integração com diferentes sistemas.”

- Bruno Oliveira Gillioli , Gerente de Tecnologia & Informação da PST Electronics

## Soluções

A Betta Global Partner apresentou para a PST um projeto completo de Soluções Avaya, englobando todas as necessidades de negócios da empresa.

- Avaya Aura Communication Manager (CM)
- Avaya Aura Experience Portal (AAEP)
- Avaya Proactive Outreach Manager (POM)
- Avaya Call Management System (CMS)
- Avaya Application Enablement Services (AES)

Para atender este desafio, a PST contou com a consultoria da Betta Global Partner, parceira de negócios da Avaya e que já havia trabalhado com a empresa em outras implementações.

## Resultados e benefícios para os negócios

A PST implantou toda a automatização e atualizações necessárias para agilizar seus serviços. O trabalho de consultoria realizado pela Betta Global Partner, que compreendeu a fundo as necessidades da empresa, foi fundamental para o sucesso do projeto.

Os dois Contact Centers mantidos pela empresa foram substituídos por um único site com alta disponibilidade.

A implantação da URA automatizada, desenhada a partir das necessidades de negócios da companhia, forneceu mais agilidade para o atendimento ao cliente. Em casos de roubos de veículos, por exemplo, por meio do CPF do cliente a URA - que é integrada a um banco de dados que inclui localizadores - consegue identificar a placa do carro e informar a sua localização. Serviços como solicitação de segunda via de boletos, agendamento para instalação de rastreadores e envio de lembretes são realizados de forma automática, sem necessidade de falar com um agente. Caso seja necessário transferir a ligação para um dos profissionais, o atendente recebe todas as informações do cliente. Tudo isso resultou em uma melhora significativa na experiência do consumidor.

Além disso, a PST conseguiu obter redução de 56% nos custos de telefonia com um aumento de 38% de retenção das ligações na URA.

A solução de URA é totalmente integrada com os demais sistemas da PST, e possibilita a criação de relatórios e estatísticas que auxiliam na análise do Contact Center, contribuindo para a gestão do ambiente. A facilidade de realizar mudanças na URA traz agilidade para acompanhar as mudanças nos processos da empresa. Para isso, a Betta Global Partner oferece tanto o suporte técnico das Soluções como consultoria para criação de novos serviços no menu, entre outras mudanças e atualizações necessárias.

## 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](http://www.avaya.com).