

Sercom aumenta produtividade e reduz custos com Avaya



Novas funcionalidades, aparelhos 100% digitais e que dispensam cabos. A implementação do Avaya Vantage no contact center da Sercom veio de encontro as necessidades da empresa que preza por um ambiente de trabalho cada vez mais clean, inovador e funcional.

Fundada em 1993, a Sercom desenvolve projetos de tecnologia em comunicação para aprimorar as operações de atendimento de seus clientes, unindo estratégias de inovação e personalização de serviços. Com mais de mais de 6 mil colaboradores, a Sercom gerencia operações de empresas de pequeno, médio e grande porte, possuindo mais de 40 clientes em seu portfólio.

Ao adotar os equipamentos multimídia Avaya Vantage no seu contact center, a Sercom viu, no período de um ano, o número de chamados técnicos despencar de 7,98% para apenas 2%, e o tempo médio de atendimento cair de 9 minutos para 7 minutos.

Com a tecnologia, também diminuíram as rechamadas (quando o consumidor tem que telefonar novamente por falta de atendimento, interrupção ou baixa qualidade da ligação), caindo de 5% para 1,8% do total de atendimentos. E os custos com cabeamento reduziram 15%, uma vez que os dispositivos são wi-fi, utilizando fonte de alimentação.

A implementação dos dispositivos também trouxe aumento de produtividade - tanto nos contatos internos, entre os departamentos da companhia, quanto nos contatos com consumidores - devido à integração entre voz, chat, aplicativos e redes sociais que os equipamentos multimídia proporcionam. É possível, por exemplo, que o usuário faça videoconferências, pesquisas na web, reproduza playlists e monitore as redes sociais - tudo em uma plataforma Android pelo Avaya Vantage.

“Todas as funcionalidades dos aparelhos 100% digitais, que dispensam cabos, atenderam prontamente às nossas necessidades, uma vez que a empresa não tem baias, e preza por um ambiente de trabalho cada vez mais clean, inovador e funcional.”

— **Alejandro Maximiliano Collazo**, gerente de Telecomunicações da Sercom.



O Avaya Vantage trouxe inovação também para a Sercom ao oferecer os relatórios de atendimento ao cliente sempre à mão, possibilitando à equipe de analistas tomar decisões mais rápidas e assertivas.

O Avaya Vantage foi implementado pela Betta Global Partner, integradora de soluções em TI, Parceira de Negócios da Avaya.

Principais benefícios

	Antes	Depois
Chamados Técnicos	7,98%	2%
Tempo médio de atendimento	9 minutos	7 minutos
Rechamadas	5%	1,8%

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 a comunicação e a colaboração - na nuvem, on premise ou em um ambiente híbrido. Estamos comprometidos com inovação, parceria e com foco no futuro, tudo para ajudá-lo a expandir seus negócios. Somos a empresa de tecnologia em que você confia para entregar experiências que fazem a diferença. Visitenos em: www.avaya.com/br.