

A photograph of three business professionals in a modern office setting. A woman with long dark hair is on the left, a man with a beard is in the center looking at a tablet, and a woman with long blonde hair is on the right holding a glass. They are all dressed in light-colored business attire. The background shows large windows and office furniture.

Excelência No Atendimento Ao Cliente



Estabilidade e flexibilidade foram dois dos principais pontos que levaram a SOAP a buscar por um sistema de telefonia mais eficiente.

A SOAP (State of The Art Presentations) é uma empresa jovem, fundada em 2003, que hoje já contabiliza 83 das 100 maiores e melhores empresas do Brasil em seu portfólio de clientes. Organizada em 2 linhas de negócios - SOAP Solutions, com apresentações e vídeos corporativos, e SOAP Training, com coachings e workshops presenciais e online - a empresa especializada em soluções para apresentações corporativas desenvolveu uma metodologia pioneira para auxiliar empresas e executivos a aumentarem suas chances de sucesso em momentos decisivos.



“Percebemos que era hora de avançar na adoção de uma solução que contemplasse benefícios para a nossa comunicação e permitisse uma melhor experiência no nosso atendimento.”

- Denis Pera,
Responsável de TI

Desafios do atendimento ao cliente

Manter um relacionamento direto, próximo e de qualidade com os clientes é um ponto crítico nos negócios da SOAP. Grande parte do contato diário é feito por telefone, e o sistema de telefonia analógico, com uma central simples, não mais atendia as necessidades dos cerca de 80 usuários internos e dos clientes que entram em contato todos os dias.

Com o rápido crescimento dos negócios, a quantidade de ligações aumentou muito e os problemas passaram a ser recorrentes. Ramais ocupados, transferências de ligações impossíveis de completar e uma recepção que não mais conseguia atender a todas as chamadas. Era necessário a adoção de uma solução que resolvesse todos estes desafios, que fornecesse estabilidade mas também oferecesse flexibilidade e suporte para o crescimento que ainda estava por vir.

Uma parceria de sucesso

Desde 2009 a SOAP já era cliente da Betta Global Partner, parceira de negócios da Avaya, responsável por toda a manutenção de TI da empresa com um técnico alocado no cliente. Para resolver os desafios de telefonia, a Betta Global Partner fez a implementação do IP Office da Avaya, uma solução de colaboração completa para empresas do Midmarket.

Após a implementação, que durou apenas 1 dia, a SOAP conseguiu obter 100% de estabilidade em seu ambiente de telefonia. Em pouco tempo todos já estavam habituados aos novos telefones IP e a quantidade de ocorrências foi zerada.

“ Por sermos uma empresa de criação, temos uma equipe muito dinâmica, com grande movimentação interna. A solução adotada nos permite mudanças e repostas rápidas”

- Denis Pera, Responsável de TI



Além da estabilidade total do ambiente, a SOAP ganhou também flexibilidade para seus usuários. Antes, quando um dos colaboradores precisava por exemplo mudar de mesa, a simples transferência do ramal de um local para o outro era complicada e demorada, agora tudo é feito de forma automática e de praticamente imediata. Adicionar novos ramais também não é mais um desafio. O próximo passo para a empresa inclusive será a implantação de um ramal direto para falar com a unidade de Portugal sem necessidade de ligações internacionais e como consequência, mais economia.

A recepção agora possui um maior controle das chamadas, tanto externas como internas. O novo sistema, com luzes de led indicativas, auxiliam na visualização dos ramais em uso e aceleram o tempo de reposta para os clientes.

Dos 80 usuários internos, 10 são da área comercial e outros 10 são atendimentos que estão constantemente em contato com os clientes. A Betta Global Partner desenvolveu um guia de usuários para que todos se acostumassem com os novos Deskphones da Avaya e ramais SIP, mas a adoção da nova tecnologia ocorreu de maneira tranquila e rápida.

Para o Futuro

Uma das grandes vantagens da plataforma IP Office da Avaya é permitir a mobilidade e esta é justamente o próximo passo da SOAP. Resolvido o desafio do atendimento, a empresa planeja agora oferecer mobilidade para seus colaboradores para melhorar ainda mais a experiência de atendimento ao cliente.

O excelente atendimento da Betta Global Partner à SOAP, faz com que a empresa fique muito tranquila em adotar novas tecnologias, já que não precisa se preocupar com questões técnicas da solução podem focar no que realmente importa e aproveitar a criatividade para trabalharem no que eles são especialistas.

Soluções

- Plataforma Avaya IP Office
- Deskphones 1400 series digital

Sobre a SOAP

Acrônimo de "State of The Art Presentations", a SOAP é uma consultoria de comunicação especializada em soluções para apresentações corporativas. A empresa surgiu em 2003 com o propósito de auxiliar empresas e executivos a aumentarem suas chances de sucesso em momentos decisivos. Ou seja, todos os momentos desafiadores do dia a dia corporativo nos quais pretende-se engajar ou "vender" algo a uma audiência - uma ideia, um projeto, um produto, um serviço. Para isso, a SOAP criou uma metodologia pioneira e já desenvolveu mais de 12 mil apresentações para cerca de 1.200 empresas, tanto no Brasil como em outros 22 países na América e Europa. No Brasil, a SOAP atende 83 das 100 maiores e melhores empresas do país. Hoje, a SOAP está organizada em 2 linhas de negócios: SOAP Solution, com apresentações e vídeos corporativos; e SOAP Training, com coachings e workshops presenciais e online.

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.