



# Com Avaya, Ciee Transforma A Comunicação Com Estudantes



Que o mundo está em transformação digital, não há mais dúvidas. Agora imagine a força desse cenário em empresas que atendem jovens e que, em sua maioria, são nativos digitais. Foi diante desta realidade, que o Centro de Integração Empresa-Escola (CIEE), por meio de sua já estabelecida parceria com a Avaya, investiu em uma completa modernização do atendimento prestado aos jovens que estão ingressando no mercado de trabalho.

Agora, neste processo de transformação digital, o CIEE conta uma robusta plataforma de comunicações unificadas formada pelas soluções Avaya Breeze e Avaya Oceana. Por meio das duas tecnologias, foi possível viabilizar a integração de sistemas e desenvolver a base para o atendimento omnichannel, incluindo a experiência mobile.

“A Avaya é nossa parceira há mais de 15 anos. Neste período, pudemos desempenhar um atendimento telefônico estável com a estrutura de PABX, mas é claro que observávamos essa necessidade cada vez mais pujante de otimizar o relacionamento com os jovens em diferentes canais, especialmente os digitais. Quando nos foi apresentado o potencial do Avaya Breeze e do Avaya Oceana, entendemos as possibilidades de melhorar nossa interação com os jovens e todos os esforços foram direcionados para a implementação desse projeto que não somente é um marco da transformação digital do CIEE, mas também uma forma de entregar boas experiências aos jovens entrantes do mercado de trabalho”, destaca Silvio Soares, gerente de Tecnologia e Suporte do CIEE.

Para o desenvolvimento e implantação do projeto, o CIEE contou com o suporte da A5 Solutions, empresa com know-how e expertise comprovados em mais de 10 anos de atuação principalmente no setor de atendimento ao cliente e que mantém uma tradicional parceria com a Avaya.



**Nova estrutura, além de aprimorar a experiência, possibilitou redução no tempo de fechamento de vagas, maior abrangência de atendimento e melhorias na qualidade das chamadas efetuadas pelo discador automático.**

Nesta primeira fase de funcionamento do Avaya Oceana – concluída no início de abril –, o foco foi a reestruturação do atendimento por voz prestado pela instituição. Para isso, o trabalho inicial foi desempenhado em duas frentes: a primeira, com a instalação de uma URA (Unidade de Resposta Audível) nas chamadas telefônicas – e que já mostra resultados: cerca de 88% das ligações foram retidas por meio desta tecnologia sem necessidade da ação de um agente; a segunda contemplou um discador automático, que possibilita maior efetividade na oferta de vagas aos estudantes a partir do cruzamento de informações com o banco de dados do CIEE.

“A estrutura de comunicação anterior, apesar de funcionar bem, não era funcional do ponto de vista de integração ao CRM (sistema de gestão de relacionamento com o atendido) do CIEE. Com a plataforma Avaya, tanto a URA quanto o discador tiveram essa integração otimizada com o único objetivo de ganhar assertividade no relacionamento com o estudante e, conseqüentemente, em entregar melhor experiência”, explica Marcio Rodrigues, presidente da Avaya Brasil.

Um dos principais desafios do projeto era fazer a integração entre as preferências de duas gerações, uma vez que o CIEE conecta estudantes e empresas. Diante desse contexto, a A5 Solutions, por meio de seu time de consultoria, desenhou jornadas para cada um dos perfis de clientes do CIEE.

“Em um cenário em que temos uma geração que pede agilidade e toma para si o protagonismo, escolhendo o meio em que quer se comunicar, tínhamos o desafio de entender essa jornada. Com o Avaya Breeze, pudemos amarrar todos os pontos desta jornada da comunicação e realizar a integração de aplicações, enquanto o Avaya Oceana abriu o horizonte omnichannel para somar ao telefone, URA e discador outras tecnologias, como chat, chatbot e a comunicação mobile”, complementa Bension Waksman, diretor comercial da A5 Solutions.

**Parceria de mais de 15 anos avança agora com a contratação de soluções que permitem ao CIEE atender os jovens em diferentes canais, de forma integrada e otimizada.**

## **Atendimento assertivo: entrega de boa experiência com redução de tempo**

O reforço na estrutura de atendimento do CIEE não somente melhorou a qualidade e experiência de atendimento aos jovens que visam uma oportunidade inicial no mercado de trabalho, como também impactou positivamente o ecossistema interno da instituição. Com cerca de dois meses da integração ao sistema de CRM funcionando, por exemplo, foi observado um aumento de 8 vezes no volume de atendimento em nível nacional e a redução no tempo de fechamento de vagas com uma média de 5 dias frente ao tempo necessário anteriormente.

Já a retenção na URA pavimentou o caminho para a continuidade do plano de transformação digital, combinando melhor aplicação dos custos relacionados ao atendimento humano, produtividade e satisfação dos estudantes. Hoje, os agentes do CIEE têm à disposição uma interface muito mais intuitiva para a análise dos dados gerados, extração de relatórios e manutenção do contexto das chamadas, caso o cliente opte por migrar de canal de atendimento.

“A implementação da nova plataforma Avaya nos abriu enormes perspectivas para evoluirmos ainda mais este projeto. Nosso objetivo, por meio dos diferentes canais digitais, contempla a entrega de boa experiência combinada à melhor gestão dos agentes de atendimento”, afirma Silvio, do CIEE.

## **A consolidação do omnichannel**

Com a conclusão da primeira etapa de implementação da nova estrutura de atendimento, o CIEE, a Avaya e a A5 Solutions já desenham os próximos passos. O mais próximo de ser dado, já nos próximos meses, é a disponibilização do chat.

As conversas também passam pelo desenvolvimento de uma plataforma de atendimento mobile, que tem como ponto de partida a URA visual, de modo a dar ainda mais autonomia ao consumidor. Essa perspectiva abrange a integração do áudio da ligação com o conteúdo visual, enviado para o usuário via SMS e utilizando recursos de geolocalização e compartilhamento de documentos.

“O CIEE tem investido em diversas frentes para entregar boas experiências para o estudante que está ingressando no mundo do trabalho. Queremos facilitar a vida dele na apresentação de oportunidades ou ao firmar o acordo por um estágio ou aprendizagem. Buscar a oportunidade certa para iniciar no mundo profissional naturalmente desperta certa ansiedade, então é preciso amenizar este processo com uma comunicação eficaz e satisfatória para o cliente”, finaliza Silvio.



## 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).