

## Contact Center Uma visão estratégica

A Deloitte conta com soluções para apoiar organizações líderes em seus mercados de diversos setores a lidar com seus desafios mais complexos na implementação e na operação de sua Central de Atendimento, desde a estratégia à execução.



A Deloitte oferece acesso à uma rede global de 4.500 profissionais, focados em entregar serviços especializados.

### Resultados em todas as etapas da implementação

	Serviços	Resultados
Avaliação operacional	Identificação do que pode ser feito para melhorar a eficiência e eficácia na interação com o cliente. Comparação da situação atual com o modelo futuro desejado ou com práticas do mercado e identificar as diferenças entre ambos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>⬇ Erros de processos</li> <li>⬆ Eficiência</li> <li>⬆ Visibilidade operacional</li> </ul>
Modelo operacional	Desenho e implementação de modelos organizacionais e de localização novos ou aprimorados para melhorar a experiência do cliente e reduzir custos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>⬇ Custo operacional</li> <li>⬆ Satisfação do cliente</li> <li>⬆ Receita</li> </ul>
Efetividade do <i>omnichannel</i>	Melhoria da eficácia, integração e uniformidade de interações com o cliente por meio dos canais de atendimento ou disposição de recursos adicionais nos canais.	<ul style="list-style-type: none"> <li>⬇ Tempo total de atendimento</li> <li>⬆ Rapidez do processo</li> <li>⬆ Integração de vendas</li> </ul>
Capacitação com a tecnologia	Supervisão de estratégia, seleção, desenho e implementação da tecnologia do Contact Center.	<ul style="list-style-type: none"> <li>⬇ Custo operacional</li> <li>⬆ Integração tecnológica</li> <li>⬆ Receita</li> </ul>
Estratégia de <i>sourcing</i>	Identificação e implementação de abordagens otimizadas para operações de <i>sourcing</i> (recursos humanos e tecnologia) para auxiliar as operações com o cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>⬇ Rotatividade de funcionários</li> <li>⬆ Satisfação do cliente</li> <li>⬆ Receita</li> </ul>
Roadmap de transformação e execução	Criação de rotas práticas e executáveis que causem impactos positivos nos problemas de interações com o cliente, impulsionando a realização e a entrega de resultados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>⬇ Tempo de implementação</li> <li>⬆ Alinhamento da estratégia</li> <li>⬆ Proficiência operacional</li> </ul>

# Nossa experiência

Desenvolvida pela Deloitte, a ferramenta de Gestão do Ciclo de Processo permite reduzir o tempo de processamento do produto, minimizar a queda nas vendas e melhorar a experiência do cliente por meio da redução do tempo de atendimento.

## Setores que já se beneficiaram da Gestão do Ciclo de Processo



### Caso de sucesso

#### Empresa líder de serviços financeiros

##### Problema

Uma das maiores empresas de pagamentos e serviços financeiros do mundo contratou a Deloitte para auxiliar no desenho e na implementação do programa de transformação que suporta as suas prioridades estratégicas. A Deloitte se comprometeu a desenvolver uma estratégia operacional focada no cliente que suportasse a estratégia e desenvolveu um plano de transformação que identificasse oportunidades de melhorias de curto, médio e longo prazo.

##### Objetivos do projeto

- Avaliar o ambiente das operações de atendimento ao cliente para entender suas capacidades atuais em comparação às boas práticas do mercado, identificar o tamanho e priorizar oportunidades de melhorias;
- Desenvolver a estratégia do modelo futuro e o *roadmap* de transformação;
- Implementar a estratégia incluindo as novas tecnologias de apoio.

##### Abordagem Deloitte

- Lideramos a avaliação global das operações de atendimento ao cliente;
- Conduzimos uma análise do estado atual dos processos e aplicações da operação existente com os clientes;
- Desenvolvemos um modelo operacional estruturado em múltiplos níveis e um *roadmap* com as capacidades de transformação do modelo futuro;
- Implementamos competências em três áreas essenciais: capital humano, operações e tecnologia e processos para suportar os altos volumes de chamadas feitas e recebidas.

### Contatos

#### Clodomir Felix

Sócio-líder para a indústria de serviços financeiros no Brasil  
[clodomirfelix@deloitte.com](mailto:clodomirfelix@deloitte.com)

#### Sergio Biagini

Sócio de Strategy & Operations para a indústria de serviços financeiros  
[sbiagini@deloitte.com](mailto:sbiagini@deloitte.com)

#### Paschoal Baptista

Sócio de tecnologia para a indústria de serviços financeiros  
[pabaptista@deloitte.com](mailto:pabaptista@deloitte.com)

A Deloitte refere-se a uma ou mais entidades da Deloitte Touche Tohmatsu Limited, uma sociedade privada, de responsabilidade limitada, estabelecida no Reino Unido ("DTTL"), sua rede de firmas-membro, e entidades a ela relacionadas. A DTTL e cada uma de suas firmas-membro constituem entidades legalmente separadas e independentes. A DTTL (também chamada "Deloitte Global") não presta serviços a clientes. Consulte [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about) para obter uma descrição mais detalhada da DTTL e suas firmas-membro.

