

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"> ⬇ Erros de processos ⬆ Eficiência ⬆ Visibilidade operacional
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"> ⬇ Custo operacional ⬆ Satisfação do cliente ⬆ Receita
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"> ⬇ Tempo total de atendimento ⬆ Rapidez do processo ⬆ Integração de vendas
Capacitação com a tecnologia	Supervisão de estratégia, seleção, desenho e implementação da tecnologia do Contact Center.	<ul style="list-style-type: none"> ⬇ Custo operacional ⬆ Integração tecnológica ⬆ Receita
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"> ⬇ Rotatividade de funcionários ⬆ Satisfação do cliente ⬆ Receita
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"> ⬇ Tempo de implementação ⬆ Alinhamento da estratégia ⬆ Proficiência operacional

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

Sergio Biagini

Sócio de Strategy & Operations para a indústria de serviços financeiros
sbiagini@deloitte.com

Paschoal Baptista

Sócio de tecnologia para a indústria de serviços financeiros
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 para obter uma descrição mais detalhada da DTTL e suas firmas-membro.

