

DESENVOLVEMOS  
**UMA SOLUÇÃO  
DE AUTOMAÇÃO  
PRÁTICA E INTUITIVA  
PARA OS OPERADORES  
DE ATENDIMENTO**

## Cliente

NOSSO CLIENTE  
**É UMA DAS MAIORES  
SEGURADORAS DO BRASIL**  
E CONTA COM UM CALL CENTER  
QUE TEM APROXIMADAMENTE  
DOIS MIL OPERADORES.

PARA CONTORNAR AS DIFICULDADES QUE AS OPERAÇÕES MANUAIS ENFRENTAVAM, A BRQ INICIOU, EM DEZEMBRO DE 2020, O PROJETO DE **AUTOMAÇÃO** COMPLETA DAS OPERAÇÕES DE ATENDIMENTO DO NOSSO CLIENTE.



QUASE 13 MIL **FUNCIÓNÁRIOS**;



APROXIMADAMENTE 12 MIL  
PRESTADORES DE SERVIÇOS;



MAIS DE 36 MIL CORRETORES  
PARCEIROS;



MAIS DE 11,7 MILHÕES DE  
CLIENTES EM TODO O BRASIL;



55 SUCURSAIS E ESCRITÓRIOS  
REGIONAIS NO PAÍS.

## Desafio do negócio

**O PROCESSO DE CADA ATENDIMENTO É MUITO LENTO E COMPLEXO, PARA FAZER UMA SIMPLES CONSULTA AOS DADOS DOS CLIENTES, ERA PRECISO ACESSAR SETE SISTEMAS DIFERENTES.**

ESSE PROBLEMA DEIXAVA O TRABALHO IMPRODUTIVO E, COMO SABEMOS QUE, EM NEGÓCIOS, TEMPO É DINHEIRO, OS CUSTOS ACABAVAM SENDO MAIS ALTOS. PODEMOS, ASSIM, RESUMIR AS DIFICULDADES DA PORTA SEGURO EM:

- 1** PROCESSO DE CALL CENTER MUITO COMPLEXO, BASEADO EM SETE SISTEMAS DIFERENTES;
- 2** MOROSIDADE NAS ATIVIDADES;
- 3** DEFICIÊNCIA NO ATENDIMENTO;
- 4** IMPRODUTIVIDADE;
- 5** AUMENTO DE CUSTOS;
- 6** DIFICULDADES NA TOMADA DE DECISÃO.



A solução BRQ

A BRQ REALIZOU A **MIGRAÇÃO DO SISTEMA DAS EQUIPES DE OPERAÇÃO E ATENDIMENTO**, QUE UTILIZAVAM A VERSÃO CLASSIC, PARA A VERSÃO LIGHTNING EXPERIENCE DO SALESFORCE.

FOI UTILIZADA A TECNOLOGIA **LWC (LIGHTNING WEB COMPONENTS)**, COM VERSIONAMENTO EM GIT, PARA A CONSTRUÇÃO DOS NOVOS COMPONENTES EM LIGHTNING, DEIXANDO PREPARADO PARA O CI/CD (DEPLOY CONTÍNUO).



DESENVOLVIMENTO DE LAYOUTS E PERFIS ESPECÍFICOS PARA AS ÁREAS EM CONJUNTO COM OS TIMES DE MANAGEMENT E NEGÓCIOS DA EMPRESA;



criação de filas, botões e novos canais para o chat nas novas versões Lightning Experience;



criação de fluxo de robô para atendimento via WhatsApp;



substituição dos sistemas legados antigos, que estavam incompatíveis com as novas versões do Chrome.

## Como a BRQ ajudou

- 1** **Redução de custos e aumento da receita:** a automação representa um **ganho relevante no Retorno Sobre o Investimento (ROI)**. Diminui gastos para executar uma mesma atividade e, ao mesmo tempo, favorece a eficiência no resultado, o que tende a aumentar a receita final;
- 2** **Maximização da produtividade:** cada operador consegue potencializar seu rendimento com a IBA. Os funcionários não perdem mais tempo com atividades repetitivas, podem se dedicar a **atividades estratégicas mais importantes para a produtividade do negócio**;
- 3** **Tomada de decisão:** a **automação** permite otimizar a tomada de decisão. os colaboradores acessam um sistema integrado e centralizado para efetivar análises sobre diferentes questões. Nesse sistema, todas as informações e os detalhes necessários ficam disponíveis;
- 4** **Agilidade na implementação e adaptação às mudanças:** quando implementamos sistemas de automação com metodologia ágil e ferramentas intuitivas/Low-Code, **entregamos valor aos clientes com rapidez**. As mudanças necessárias se efetivam em um período bem curto.

**ANTES, EXISTIAM SETE LOCAIS DIFERENTES PARA CONSULTA. ATUALMENTE, OS OPERADORES ACESSAM APENAS UM SISTEMA. UM DOS PRINCIPAIS RESULTADOS FOI A REDUÇÃO DO TEMPO MÉDIO DE CONSULTAS NO SISTEMA: 85% DELAS DURAM MENOS DE 60 SEGUNDOS.**



# GOSTOU? AGENDE UMA CONVERSA COM NOSSOS ESPECIALISTAS

ENTRE EM CONTATO