

REDUÇÃO DE
**60% NO SLA COM
NOVA PLATAFORMA
DE ATENDIMENTO
OMNICHANNEL**

Cliente

NOSSO CLIENTE ESTAVA EM BUSCA DE NOVAS MANEIRAS DE GARANTIR UM SUPORTE RÁPIDO EM TODOS OS SEUS CANAIS DE ATENDIMENTO.

Com a nossa parceria, nosso cliente do ramo de seguros alcançou uma **redução de 60% no SLA**, evoluiu para uma integração **omnichannel** dos canais de contato com o cliente e **centralizou todas as suas operações de atendimento**.

SOBRE O CLIENTE:



SEGUROS PARA PESSOAS FÍSICAS E EMPRESAS. NO MERCADO BRASILEIRO, É **PIONEIRA EM SEGUROS PERSONALIZADOS** PARA EMPRESAS E SEGUROS DE AFINIDADE (AFFINITY)



PRÊMIOS DE **R\$4.3 BILHÕES**



CERCA DE **1,8 MIL FUNCIONÁRIOS** E FILIAIS NO BRASIL;



ATUAÇÃO EM **30 PAÍSES** E MAIS DE **800 ESCRITÓRIOS**.



MAIS DE **3 MILHÕES** DE CLIENTES;



MAIS DE **20 MIL CORRETORES** PELO BRASIL.

Desafio do negócio

NOSSO CLIENTE DECIDIU

INOVAR E UNIFICAR O ATENDIMENTO EM UMA PLATAFORMA MULTICANAL (OMINCHANNEL).

O OBJETIVO ERA PROPORCIONAR MAIS VELOCIDADE AO TIME DE ATENDENTES E MELHORAR A QUALIDADE DO ATENDIMENTO.

Contudo, do ponto de vista da tecnologia, a equipe do cliente não estava preparada para a unificação do atendimento. A maior parte da área utilizava a versão Salesforce Classic da ferramenta. Porém, para a integração dos canais de atendimento, foi preciso realizar um upgrade para a versão do Salesforce Lightning Experience



A solução da BRQ:

A BRQ REALIZOU A
MIGRAÇÃO DO SISTEMA
DAS EQUIPES DE OPERAÇÕES
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.

Os Resultados



1

REDUÇÃO DE **60% NO SLA DE ATENDIMENTO**

FAZENDO COM QUE A SEGURADORA CONSIGA ENCONTRAR MAIS RAPIDAMENTE A SOLUÇÃO QUE O CLIENTE PRECISA NO ATENDIMENTO.

2

INTEGRAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO: **TELEFONE, WHATSAPP E CHAT AO VIVO.**

CRIANDO UMA JORNADA MAIS FLUIDA E CAPAZ DE UNIR TODOS OS CANAIS EM TORNO DE UM ÚNICO PROPÓSITO: MELHORAR A SATISFAÇÃO DO CLIENTE.

3

ATENDIMENTO CENTRALIZADO

A INTEGRAÇÃO DOS CANAIS PERMITIU QUE O ATENDENTE TENHA ACESSO A TODAS AS SUAS ATIVIDADES EM UMA ÚNICA TELA. O PAINEL CENTRALIZADO AJUDA O ATENDENTE A OBTER INFORMAÇÕES DO CLIENTE SOBRE SEU PERFIL E INTERAÇÕES ANTERIORES EM DIFERENTES CANAIS, TUDO A POUCOS CLIQUES DE DISTÂNCIA.

GOSTOU? AGENDE UMA CONVERSA COM NOSSOS ESPECIALISTAS

ENTRE EM CONTATO