



Mudanças nas Centrais de Atendimento

Reestruturação aumentou índice de satisfação com atendimento segmentado

Tamires Duarte Andrade é operadora de Atendimento no CA ITM, em São Paulo

Para garantir ainda mais agilidade e qualidade nas quase 400 mil ligações recebidas mensalmente, todas as Centrais de Atendimento passaram por uma ampla reestruturação. Uma operação que revisou os processos, além de incrementar a infraestrutura tecnológica. A iniciativa levou 12 meses e envolveu cerca de 100 pessoas de mais de 10 áreas. “Além da atualização nos procedimentos e da infraestrutura tecnológica,

também promovemos treinamentos e recapitação para os 900 atendentes que operam nas centrais”, conta Romildo Gonçalves Valente, diretor de Distribuição e Relacionamento. Ele explica que são basicamente duas centrais: uma para atender clientes e outra para os gerentes. Assim, houve também uma mudança no atendimento, que passou a ser realizado por segmento de negócio e gerou mais identificação e rapidez.

O resultado foi um aumento significativo na quantidade de processos solucionados no ato, ainda durante a ligação, sem a necessidade de consultar outro nível ou transferir o cliente. A percepção dessa melhora pelo cliente pode ser vista nos números da pesquisa de satisfação (veja abaixo), realizada após o atendimento. Embora a virada de chave definitiva tenha ocorrido em 1º de setembro, os resultados positivos vêm aparecendo desde abril, quando as primeiras mudanças começaram a ser implantadas. “A transformação trouxe importantes avanços”, afirma Valente. “Ela produziu uma operação mais especializada, com mais eficiência e assertividade nas respostas. E isso se traduz em mais satisfação para o cliente”. ■

Resultados da reestruturação*

de **71%** para **78,6%**

foi o aumento de demandas solucionadas em um único atendimento.

de **84,7%** para **93,5%**

foi o quanto aumentou o índice de satisfação dos clientes após o atendimento

* (de março a novembro de 2014)