

## Expandindo com um Programa de Qualidade Eficiente



**FUNDAÇÃO**  
2014



**SEGMENTO**  
Financeira



**LOCALIZAÇÃO**  
London, UK



**INTEGRAÇÕES**  
Zendesk

A Ibotta é a maior empresa de tecnologia do consumidor com sede em Denver, Colorado, EUA. Lançada em 2010, a empresa agora é o destino principal para resgate de compras feitas em dispositivos mobile, e já retornou mais de 350 milhões de dólares a seus usuários em forma de cashback.

Além disso, já atingiu 23 milhões de downloads, e é um dos apps mais frequentemente usados para compras nos Estados Unidos.

Sendo uma empresa de 500 funcionários com mais de 23 milhões de clientes nos Estados Unidos, a Ibotta tem um departamento de atendimento ao cliente em constante crescimento. A premissa da empresa é entregar uma ótima experiência em recompensas de compras em um ecossistema centrado em seu aplicativo. Por isso, eles precisavam definir processos para garantir que a qualidade de serviço fosse entregue de forma constante (executando um programa de Qualidade eficiente) especialmente porque:

- Eles usavam um Programa de QA interno de forma bastante manual - fazendo cálculos complexos em Planilhas do Google (com várias pastas e abas ordenadas de forma confusa)
- se expondo ao alto risco de inconsistência de dados (erros humanos).
- Seu processo não era escalável, e com falta de uma visão geral de performance, arriscando assumir análises subjetivas.
- Os dados não eram user-friendly. Eles queriam motivar seus agentes compartilhando seus escores de QA e implementar premiações através de painéis personalizados.
- Eles confiaram a distribuição da informação através de emails dos Supervisores, resultando em queda na eficiência dos supervisores.
- Era quase impossível para eles monitorar agentes não-avaliados devido ao enorme volume de avaliações.

**“I earned over \$200**  
this year and used it to take  
my kids on a road trip to the  
Oregon coast. So fun!

- JENNIFER

**ibotta**

In store

**Target**

8% back

