

# Quando um Programa de QA vai muito além de monitorar KPIs



**FUNDAÇÃO**  
2001



**SEGMENTO**  
Serviços  
Educativa



**LOCALIZAÇÃO**  
Flórida, EUA



**TIPOS DE INTERAÇÕES**  
Inscrição, pagamentos e  
gerenciamentos de clientes



**INTEGRAÇÕES**  
Zendesk

A Step Up For Students é uma Organização de Financiamento de Bolsas de Estudo sem fins lucrativos, que auxilia o gerenciamento do Programa de Taxas de Crédito para Bolsas da Flórida. **No ano escolar de 2017-2018, o SUFS estará atendendo em torno de 115.000 bolsistas em mais de 1.800 faculdades privadas em toda a Flórida.**

## Desafios

Sendo uma organização que trabalha com financiamento público e gerencia dados de crianças menores de idade, o SUFS precisava de uma **aplicação para Controle de Qualidade** que permitisse **gerenciar seus agentes** para garantir o mais alto padrão nas interações com clientes. Além disso, queriam uma solução que permitisse a eles **centralizar dados de qualidade e performance para interações de agentes e clientes.**

Eles mantinham interações com clientes através de diferentes canais (email, telefone, e chat) enquanto seus agentes tinham de atender a diferentes necessidades e processos como inscrições de estudantes, aplicações para bolsas de estudo, taxas, processar inscrições e reembolsos. Por último, como uma empresa crescendo constantemente, **precisavam de ferramentas para preparar e treinar seus agentes existentes.**

Considerando que mais do que dobraram seu número de bolsistas atendidos do ano escolar de 2015-2016 para 2017-2018, eles tinham de estar aptos a **supervisionar e instruir seus agentes** apropriadamente.



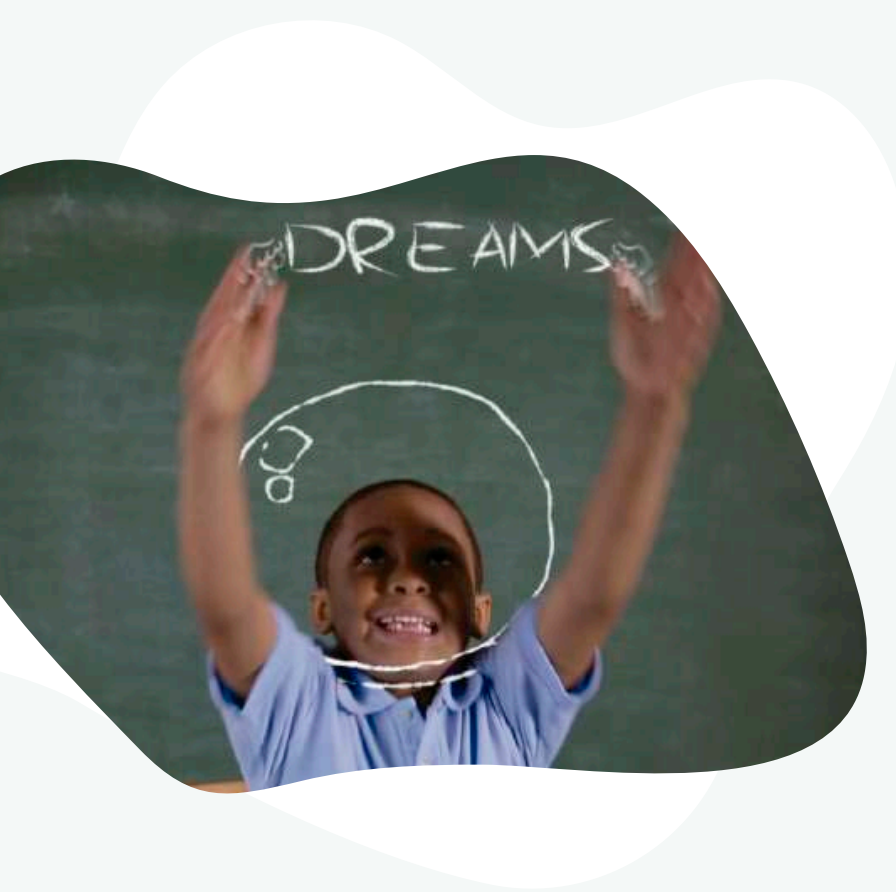
## Solução

Usando Playvox, o SUFS obteve uma plataforma de Gerenciamento de Qualidade que atendia todas as suas necessidades e requisitos.

- Eles conseguiram importar automaticamente as interações com clientes do seu CRM (Zendesk) através da integração da Playvox para realizar avaliações de qualidade
- Centralizando dados de Performance e Qualidade na nossa plataforma, conseguiram monitorar os KPIs dos agentes e compartilhar dados em painéis personalizados
- Mensurar e analisar o impacto e a eficiência dos times de customer service agora são ações feitas de forma simples e direta usando o módulo "**Performance**" do pacote.
- Trabalhar nas áreas de foco para melhoria com nosso módulo "**Coaching**" provou ser uma solução flexível e eficiente para ambas pessoas e equipes de agentes.

O Coaching tem sido altamente usado: desde a entrada de Playvox, **402 sessões de Coaching** já foram feitas, atingindo **98.88% de satisfação** (avaliado pelos agentes).

O impacto da Playvox é evidente pela nota final dada pelos Gerentes a nós: **NPS de 100**.



Em uma equipe composta por 1 Administrador, 13 Líderes de Time, 6 Analistas de Qualidade e 60 agentes, eles conduziram em torno de **11.000 avaliações** em 18 meses, **uma média de 12 avaliações por mês por agente**. Com Playvox, eles atingiram um aumento de **61.4%** no número de avaliações por mês.

E mais importante: **obtiveram um escore geral de 94.3% de Qualidade** nos meses mais recentes, superando o objetivo estabelecido de 90%. Os módulos de qualidade, coaching e treinamento integrados da Playvox trouxeram uma melhoria constante e previsível nessas avaliações. Além da ferramenta de calibragem da Playvox para Analistas de Qualidade, que impulsionou a consistência em qualidade na empresa.

**"Ótimo sistema e uso extremamente fácil."**

RICARDO SANTIAGO - ADMINISTRADOR

**"Eu amo Playvox porque me permite monitorar meus objetivos diários, semanais ou mensais. Além de nós [agentes] podemos selecionar datas customizadas para monitorar nosso QA desde vários meses atrás até agora e assim poder acompanhar o progresso da equipe".**

JOSE MALDONADO - AGENTE