

Mantendo uma Marca com Qualidade de Serviço Enquanto Expande os Negócios Globalmente



FUNDAÇÃO
2007



SEGMENTO
eCommerce



LOCALIZAÇÃO
Valbonne, França



USUÁRIOS
¡80 Agentes no Centro de Serviço



INTEGRAÇÕES
Zendesk
LiveChat
Salesforce

A WebInterpret virou o mercado global do avesso ao quebrar barreiras do varejo internacional para e-commerces. Hoje, a WebInterpret impulsiona as vendas internacionais de mais de 20.000 varejistas independentes ao redor do mundo.

Seu principal objetivo é democratizar o e-commerce internacional, tornando possível para e-commerces nacionais, pequenos ou grandes, oferecerem seus produtos em escala global enquanto fornecem um customer service de excelência em apenas alguns cliques.

“Nossa prática solução Plug & Play fornece a compradores internacionais uma experiência local de compra completa do início ao fim”.

Emilia Solnica (Coordenador de Treinamento)



Desafios

Como a WebInterpret auxilia seus clientes em cada passo de sua trajetória on-line (ajudando-os a configurar páginas internacionais de produtos ou listagens), eles recebem e resolvem os mais diversos tipos de questões técnicas ou de suporte durante o processo.

"O aspecto mais importante sobre a Playvox é que com ela você consegue reunir todos os dados que precisa em apenas um lugar. E assim esses dados podem ser analisados e comparados em detalhes. Nós estamos monitorando informação de forma mais acurada e precisa."

Emilia Solnica

Os objetivos futuros da WebInterpret (traçado no ano de 2016) eram não apenas desenvolver a empresa em prol da sua expansão, mas também torná-la uma solução internacional de comércio. Esses planos levavam a diferentes necessidades:

- evoluir para um programa de Qualidade (QA) mais eficiente do que o usado na época, que era baseado em planilhas (consumindo muito tempo dos analistas de QA)
- melhorar e simplificar o processo de avaliação dos analistas de QA (eles precisavam de múltiplas abas abertas para avaliar uma única conversa)
- implementar os processos de Coaching e ferramentas de treinamento para agentes
- gerenciar a qualidade e efetividade das comunicações e do suporte prestados aos clientes, incluindo todos os canais de comunicação: chamadas, emails e conversas em um único local
- monitorar performances de agentes criando ao mesmo tempo um processo de engajamento e melhoria em tempo real.

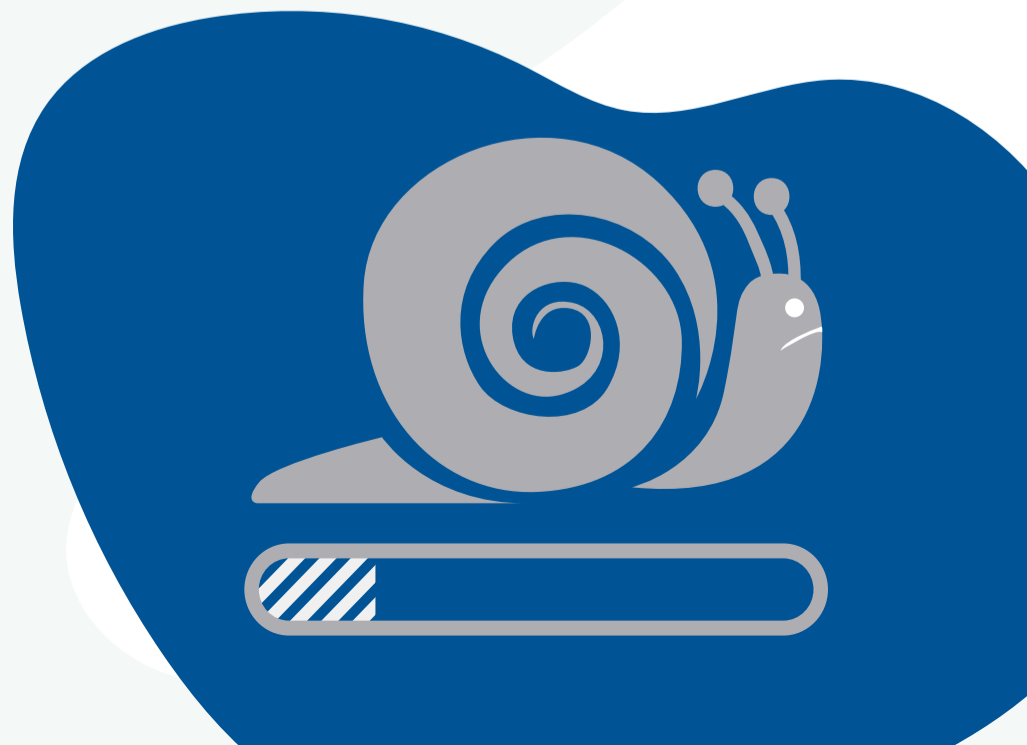
Solução

A resposta para as necessidades da empresa vieram em forma de uma solução que não apenas resolveu necessidades de QA, mas também suas necessidades de Treinamento e Coaching para agentes, bem como a integração entre suas comunicações e ferramentas de CRM.

A Playvox deu à WebInterpret a chance de se libertar das planilhas dentro do seu processo de QA, com uma solução completamente integrada e escalável.

Alguns dos efeitos mais importantes causados pela implementação da plataforma são:

- atingir uma média de 145 avaliações por mês, comparada a 85 no início da implementação
- ter todas as operações, como qualidade, performance e treinamento centralizadas em um único lugar
- empoderar agentes para controlarem seu próprio progresso, levando a uma melhoria automotivada e a um maior engajamento



- aquisição de uma cultura de engajamento de equipe, permitindo a todos os membros da equipe participarem e comentarem suas avaliações e processos de treinamento. O envolvimento tem feito uma diferença enorme
- melhoria instantânea na produtividade, tempo e motivação de agentes
- impacto positivo no CX da empresa por encontrarem facilmente interações com baixo índice de satisfação do cliente e treinarem agentes com foco em problemas específicos
- realizar sessões de instrução (mais de 19 horas de treinamento) entre vários escritórios de modo efetivo e sem esforços
- administrar mais de 90 calibrações, nas quais o maior número de participantes foi 11
- integrado ao Zendesk, Salesforce, LiveChat e gravações de chamadas

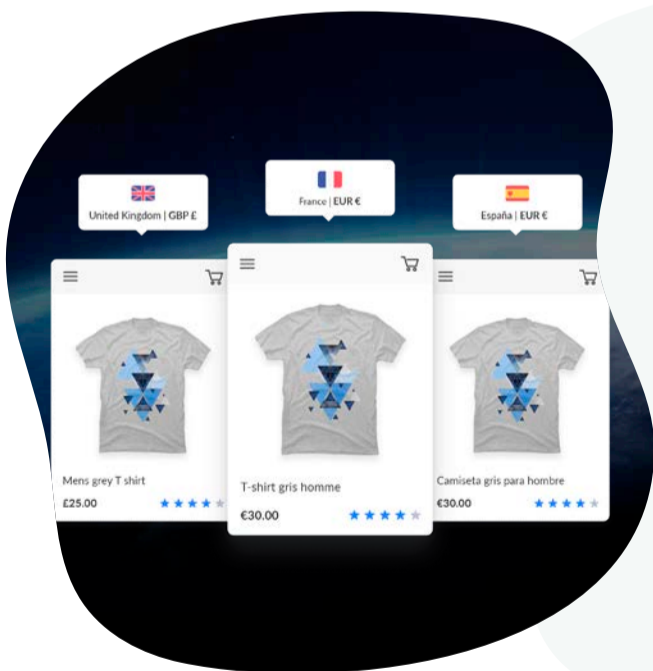


"Usamos Playvox como uma plataforma unificadora de dados em todos os nossos escritórios: China, Polônia, EUA, e Espanha. Ele permite configurar os mesmos padrões e fornecer uma agenda de treinamento mais flexível."

Emilia

"A Playvox agiliza o acesso de dados para os Líderes de Time, permitindo a análise rápida e completa do progresso e de falhas."

Emilia



"Com Playvox, conseguimos ser mais objetivos e analíticos quando tomamos decisões importantes que podem afetar nosso processo de Qualidade."

Emilia

Com Playvox, a WebInterpret agora pode focar em:

- assegurar que o compliance de seus especialistas está em conformidade com os padrões de qualidade da WebInterpret enquanto todas as conversas de chat são compiladas diretamente na Playvox
- garantir um gerenciamento mais fácil das avaliações de qualidade de modo comparável e rastreável
- identificar áreas que precisam de desenvolvimento rapidamente, mostrando de forma eficiente quem precisa de uma ajuda extra
- Do ponto de vista do gerente, permitir relatórios comparativos mostrando qualidade e efetividade de suporte ao cliente de acordo com cada canal de comunicação e permitir analisar o progresso ao longo do tempo
- ajudar a simplificar o processo de avaliação de comunicação e aumentar a sua efetividade

Oferecer um customer service de excelência sempre foi um dos valores principais da empresa. Agora, a Playvox é a sua plataforma principal de controle de qualidade para levar seus programas de entrega a um nível ainda mais alto.