

Aumentando Market Share por meio do Controle de Qualidade e Motivação dos Agentes



FUNDAÇÃO
2012



SEGMENTO
Fintech



LOCALIZAÇÃO
São Paulo, Brasil



TIPOS DE INTERAÇÃO
Ligações de Vendas e
Suporte ao Cliente



INTEGRAÇÕES
Zendesk e Banco de Dados
proprietário



RESULTADOS
257% de melhoria no tempo
necessário para o agente
atingir as metas de vendas
10-15% de aumento na
pontuação no Controle de
Qualidade

A Creditas é a principal plataforma de empréstimos com garantia do Brasil e oferece quatro produtos principais: empréstimo com garantia de imóvel, empréstimo com garantia de automóvel, empréstimos consignado e financiamento de automóveis. Os empréstimos com garantia são superiores a outros tipos de empréstimos, pois oferecem taxas mais baixas, parcelas menores, valores maiores de empréstimos e prazos de pagamento mais longos. A empresa também oferece soluções especiais para pessoas que desejam reformar sua casa ou comprar, vender ou trocar seus veículos e propriedades. A missão da Creditas é viabilizar as novas conquistas dos brasileiros.


Desafios

O desafio era acelerar o crescimento da Creditas alavancando seus produtos eficientes e operação 100% digital.

A empresa estava crescendo em ritmo acelerado, contratando novos agentes a cada semana. Baseando-se exclusivamente em planilhas e bancos de dados próprios, eles não tinham meios para avaliar as ligações. A Creditas viu a necessidade de melhoria significativa na forma como avaliava e acompanhava a qualidade. *"Não tínhamos muito conhecimento de métricas de qualidade e queríamos nos tornar mais orientados ao cliente de forma geral"*, disse Gustavo Oliva, Head de Learning na Creditas.

À medida que a empresa continuava sua trajetória de crescimento, o objetivo era melhorar a qualidade das interações a fim de aumentar a satisfação dos clientes e a conversão de vendas. increase customer satisfaction and sales conversion.





Eles buscaram por um fornecedor que permitisse avaliar as ligações, além de mensurar e acompanhar o desempenho da qualidade, a fim de identificar as necessidades de treinamento dos agentes e aprimorar o aprendizado. Além de integrar-se ao Zendesk, a solução também precisaria automatizar o Controle de Qualidade e satisfazer as necessidades das equipes de Operações e Vendas. Especificamente, teria que disponibilizar recursos de avaliação e treinamento para toda a equipe de atendimento ao cliente.

"Todas as empresas que analisamos eram muito focadas em call center", acrescentou. "Somos mais orientados para consultoria e a Playvox atende perfeitamente às nossas necessidades. A solução também parecia mais flexível e fácil de usar do que as outras."

Gustavo Oliva - Head de Learning

Solução

A Creditas decidiu migrar das planilhas manuais para o gerenciamento da qualidade. Eles escolheram a Playvox Agent Optimization Suite, que forneceu à equipe de atendimento ao cliente os seguintes recursos (módulos):

- Qualidade
- Coaching
- eLearning
- Motivação

A solução automatizada permitiu centralizar e padronizar o controle de qualidade nas equipes de Operações e Vendas.

A empresa também utiliza a ferramenta de calibragem de qualidade da Playvox e a Karma Store. Antes da Playvox, a Creditas tinha dificuldade para padronizar a forma como os líderes de equipe avaliavam as ligações. *"Agora, com a Playvox e os scorecards, nossos líderes de equipe estão ouvindo as interações com a mesma perspectiva. Isso é um ganho enorme para nós!"*

A Karma Store, um componente chave do módulo de Motivação da Playvox, ajudou a Creditas a inspirar os agentes a atuarem em um nível mais elevado. *"A Karma Store mensurou nossos agentes e os reconheceu de maneira mais justa. Com os Karma Points vinculados diretamente ao seu desempenho, os agentes agora são incentivados a obter índices de qualidade mais altos."* Para vincular essa inspiração diretamente ao aprimoramento de habilidades, os agentes ganham prêmios como um Kindle ou livros, que contribuem para o fortalecimento da aprendizagem.

As ferramentas de Qualidade, eLearning e Motivação da Playvox criaram uma cultura de aprendizado em toda a Creditas. *"Nossos agentes foram incentivados a ganhar Karma Points e trocá-los por presentes, o que, por sua vez, melhorou seu desempenho."*

Antes da Playvox, a Creditas avaliava uma média de 35 ligações por mês. Agora elas passam de 900 avaliações por mês. *"Nas nossas avaliações, costumávamos obter pontuações de qualidade na faixa de 65 a 70%. Agora, atingimos regularmente mais de 80%."*



Resultados

Resultados específicos incluem:

- **10 a 15% de aumento nas pontuações de qualidade dos agentes** (média de 67,5% e agora 80%)
- **275% de melhoria no tempo para atingir a meta de vendas** (costumava levar 9 meses para atingir a meta; agora o agente leva 4 meses)
- **2.500% de aumento nas ligações avaliadas por mês** (de 35 para 909)
- **700% de aumento no total de sessões de treinamento por mês** (de 4 para 30)

Visibilidade

Antes da Playvox, a Creditas tinha um processo de controle de qualidade limitado e manual. *“Tínhamos um ponto cego antes da Playvox. Não era possível quantificar o controle de qualidade. Com a Playvox, tornamos a qualidade visível e mensurável. A Playvox também nos permitiu escalar e contratar mais agentes, garantindo que não perderíamos a qualidade ao longo do caminho”.*

Facilidade de Usar

A equipe de atendimento ao cliente considera o Playvox extremamente fácil de operar. *“É muito user-friendly. Não treinamos agentes para usar o Playvox porque é realmente intuitivo”.* Gerentes e líderes de equipe também gostam muito da qualidade dos relatórios e métricas dentro da plataforma. Isso lhes permite realizar comparativos entre gerentes, líderes de equipe e agentes.

“A Playvox acrescenta muito valor para nós. Os relatórios são muito fáceis de usar. Nossos gerentes e líderes de equipe geram relatórios e tudo é integrado ao nosso banco de dados e dashboards.”



Sucesso nas Vendas

“Podemos ver melhorias na qualidade de nossas interações e também uma duplicação do montante de empréstimos que originamos.”

Crescimento

“Mais que quadruplicamos nosso número de usuários. Todo novo funcionário que entra na Creditas recebe imediatamente uma licença da Playvox.”

A Creditas planeja continuar a crescer com a Playvox adicionando aproximadamente 50 novos usuários por mês.

Mensuração

“Na Creditas, temos um foco muito analítico, centrado principalmente em pessoas e avaliação de talentos. A Playvox nos ajuda a fazer isso de forma mais eficaz.”

“A Playvox realmente mudou a nossa vida, começando com nosso primeiro trial e nosso primeiro scorecard. Isso nos deu métricas e uma base de como uma interação de qualidade com o cliente deveria ser. A plataforma nos ajudou, não apenas a aumentar o aprendizado, mas também a reter esse aprendizado. Avaliamos os agentes antes e depois do treinamento para ver se suas pontuações melhoraram.”

“Nossos agentes realmente adoram a Playvox e esperam ser avaliados. Não é apenas por causa dos Karma Points. É porque nosso desenvolvimento de carreira agora está diretamente vinculado à qualidade das interações. Vimos uma grande mudança no mindset de nossa equipe. De fato, quando os agentes recebem notas baixas, isso os motiva a participar de mais treinamentos.”

Suporte ao Cliente da Playvox

“Adoramos o fato de que a Playvox está sempre disponível. Sua cultura voltada para o crescimento contínuo é uma ótima opção para nós. A equipe é flexível em termos de quaisquer necessidades de personalização que possamos ter e continua a integrar nossos novos usuários. Eles não pararam de evoluir desde que testamos o software pela primeira vez. É um processo contínuo.”