

# Empresa de Transformação de Processos de Negócios melhora a Satisfação dos Clientes (CSAT) e o uso da solução aumenta 200 vezes em cinco anos



**FUNDADO EM**  
1986



**SETOR**  
Serviços de transformação digital



**LOCALIZAÇÃO**  
Global



**TIPOS DE INTERAÇÕES**  
Telefone, chat, e-mail  
e redes sociais



**INTEGRAÇÃO**  
Standalone

## DESAFIO

### Encontrar uma maneira eficiente de avaliar, melhorar e inspirar as equipes de serviço ao cliente

A Sutherland, uma empresa global de Transformação de Processos de Negócios presente em 19 países, é amplamente competitiva pela excelência oferecida por suas equipes de operações de atendimento ao cliente. Já operando em um alto nível de serviço devido ao robusto processo de avaliação da qualidade, a empresa buscou uma abordagem holística para otimização do agente.

O objetivo deles era criar engajamento e gerenciar o desempenho em um ambiente remoto. Em dezembro de 2015, a Sutherland começou um pequeno programa de 35 funcionários usando a Playvox, usando as ferramentas e inteligência necessária para melhorar a experiência do cliente. Quase cinco anos depois, em maio de 2020, a Sutherland tem mais de 7.000 usuários operando pela Playvox.



Os requisitos de solução da Sutherland incluíam:

- Uma plataforma baseada na nuvem
- Uma plataforma integrada
- Engajamento e recompensas da equipe
- Marca do cliente
- Gamificação de desempenho
- Feedback e treinamentos consistentes
- Resultados da auditoria de qualidade
- Aprendizagem: melhoria contínua e desenvolvimento de habilidades

## SOLUÇÃO

Implementar cartões de avaliação personalizados para formar agentes mais produtivos e motivados

A Sutherland começou com o Performance, Motivation e Coaching, e adicionou Quality usando FTP, que abrange as interações com Accounting, Customer Service, Post-Service Management, Knowledge, Sales e Technical Support

Com a Playvox, o grande provedor de serviços conseguiu:

## Melhoria

- Dimensionar os negócios de acordo com as flutuações sazonais.
- Desempenho das Equipes, resultando em um impacto positivo nos consumidores de seus clientes.
- Identificar com eficiência as interações específicas que requerem um treinamento de agente baseado em resultados de desempenho.
- Motivação através do reconhecimento, Controle de Qualidade e desenvolvimento de resultados.

## Inspiração

- Facilitar as comunicações dentro da equipe.
- Tornar os agentes mais envolvidos no próprio processo de avaliação.
- Capacitar os agentes para monitorarem seus progressos, levando a auto orientação de melhorias e níveis mais altos de motivação.
- Permitir que todos os membros da equipe participem e comentem dos próprios processos de avaliação e treinamento.

## Avaliação

- Centralizar as avaliações do processo de Qualidade e gerenciar as interações de entrada e saída.
- Atualizar os Scorecards personalizáveis a partir de planilhas, que visa um melhor direcionamento das oportunidades de aprimoramento de agentes (habilidades sociais e técnicas).





## RESULTADOS

Os números demonstram enormes ganhos em um curto período de tempo.

Depois de iniciar com 35 pessoas usando o Playvox em 2015, a Sutherland possui mais de 7.000 usuários. Passando pela matemática, isso equivale a um crescimento de 19.900% em 4,5 anos.

É um grupo enorme de Business Process Outsourcing - BPO (Terceirização de Processos de Negócios, em português), distribuído por 27 plataformas da Playvox, com 1.100 pessoas na sua maior equipe de atendimento ao cliente.

O Playvox Agent Optimization Suite fornece muitas soluções à Sutherland, onde é possível se mover facilmente entre múltiplos sites, como duplicar Scorecards (Cartões de Avaliação, em português), modelos de Coaching, cursos de Learning, Distintivos de Reconhecimento e, especialmente, Publicações na Comunidade.

O Mural da Comunidade do Playvox facilita a interação entre os agentes da Sutherland que trabalham em escritórios ou de casa, ajudando-os a manter contato e se comunicar de qualquer lugar. O Mural da Comunidade é o local ideal para as equipes da Sutherland compartilharem ideias, colaborar e reconhecer seus colegas.

“Temos muitos agentes na linha de frente, então a comunicação regular e o envolvimento com eles é algo realmente significativo para nós. É muito importante que eles se sintam parte da equipe”, disse Charlene Petrie, Gerente Sênior de Projetos da Sutherland durante um seminário online realizado pela Playvox.

“Temos numerosas plataformas da Playvox e todas as equipes de parceiros de nossos clientes também têm suas próprias plataformas Playvox integradas. Ao fazer login na plataforma Playvox, eles imediatamente se sentem parte da marca, porque nós podemos personalizar todas essas plataformas para eles.

“Nós temos canais configurados no Mural da Comunidade para incentivar a conversa e o canal pode ser instalado com base em qualquer função executada pelos agentes. Os líderes de equipe têm a capacidade de construir seus próprios Murais das

Comunidades com o grupo. Então, nós realmente gostamos das diversas metodologias para se comunicar pela plataforma”, Petrie acrescentou.

Em uma grande organização, não é difícil de admirar que a Sutherland tenha realizado 213.472 avaliações em seus 4,5 anos com o Playvox. Esse número pode parecer um desafio muito grande, mas foi facilmente alcançado através do uso do processo de avaliação eficiente da Playvox, que apresenta Scorecards personalizados e Calibrações padronizadas. O Playvox Agent Optimization Suite desempenha um papel importante no sucesso das equipes de atendimento ao cliente.

Talvez um número revelador seja 175.167, que é o total de sessões de treinamentos realizados pela Sutherland. Isso mostra uma rede muito ampla de agentes espalhados por todo o mundo e a Playvox tem facilitado a execução de sessões, proporcionando um melhor desempenho, maior qualidade e melhoria na experiência do cliente.

“Um líder de equipe pode preencher um formulário de treinamento agora mesmo, encontrar-se com o agente em 15 minutos e fornecê-lo um feedback,” disse Petrie.

“Nós realmente sentimos que, após esse feedback, nós temos um impacto maior, especialmente quando se trata do CSAT dos consumidores de nossos clientes. Os agentes não estão executando consistentemente algo que deveria ser feito? Não estão fazendo as perguntas específicas necessárias? Isso reduz nosso CSAT e nós queremos melhorar isso.”

A partir daí, a Sutherland aumenta seus resultados com os cursos de Aprendizado da Playvox. Eles elaboraram 7.871 sessões de aprendizado com 1.530 horas de duração.

A Sutherland criou oportunidades de Aprendizado com temas como Tempo Médio de Atendimento, onde eles criaram cursos de melhoria para controle de chamadas e redução do trabalho após chamada.

A Sutherland também criou 549 campanhas de desempenho. Essas campanhas são exclusivas, pois uma empresa pode criar uma campanha que analisa objetivos específicos com base em KPIs para cada métrica exibida.

Com a grande variedade de clientes

atendidos pelos serviços da Sutherland e tantas métricas diferentes, cada cliente pode personalizar suas próprias campanhas.

Dentro do Performance, a Sutherland faz uso da gamificação, onde os agentes podem visualizar sua classificação em relação aos outros agentes.

“Nosso objetivo é fazer com que os agentes busquem a própria melhoria com base nesse aspecto competitivo”, disse Petrie.

Atualmente, a Sutherland está implementando a plataforma da Playvox para mais e mais contas de clientes, especialmente agora, com o trabalho remoto se tornando o padrão em comparação com a exceção em todo o mundo.

