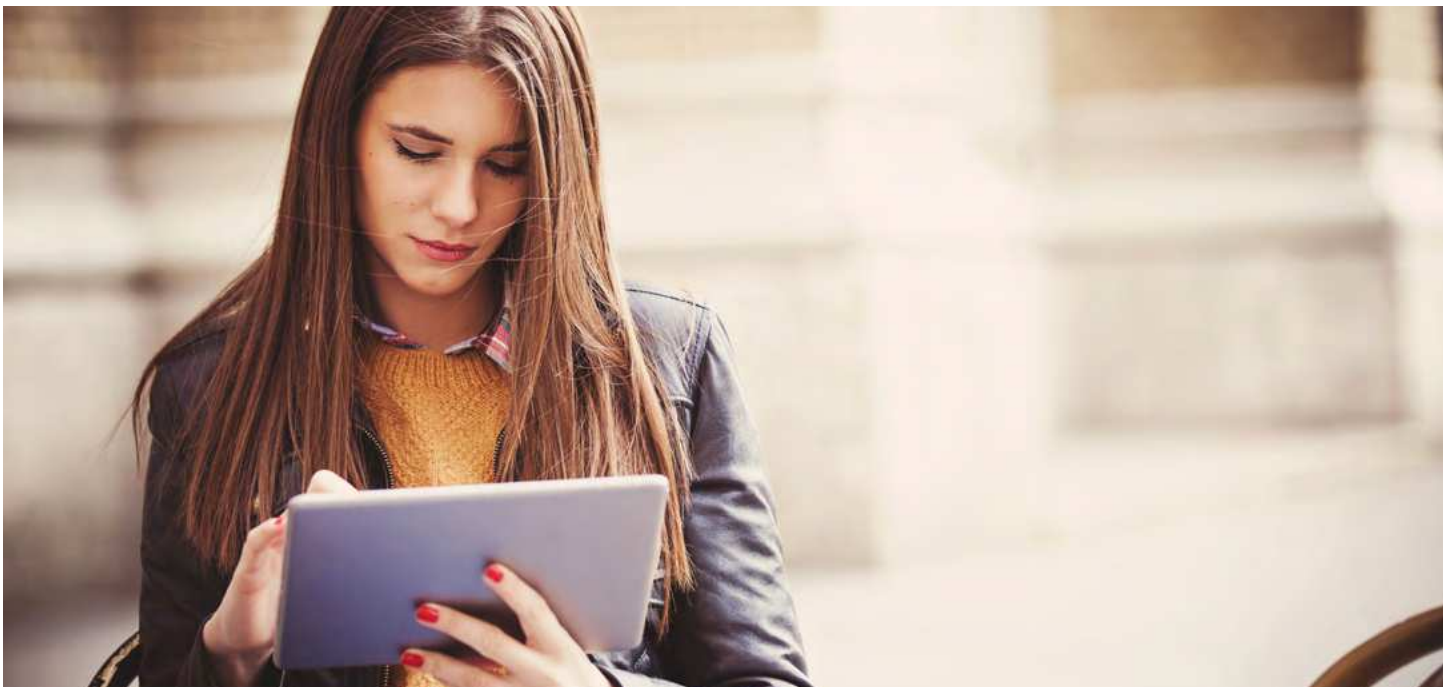
Recsa
atualiza a plataforma de experiência do cliente para reduzir custos e aumentar a produtividade

A empresa financeira implementa a Genesys Customer Experience Platform para aumentar a produtividade e atender a demanda dos clientes.



Customer: Recsa
Industry: Financial
Location: Chile

Desafio:
- Reduzir as taxas de chamadas não atendidas em 30%
- Verificar a interoperabilidade, a integração dos sistemas e o monitoramento das transações.
- Aumentar a eficácia da gestão, trabalhar com indicadores que permitam uma previsão mais precisa das cargas de trabalho
- Otimizar a utilização dos recursos

Soluções:
- Genesys Contact Center Modernization
- Genesys Reporting & Analytics

A Recsa Chile assessora importantes empresas do setor de varejo, financeiro e educacional há mais de 28 anos. É a companhia líder em recuperação de ativos, ativação de cartões de crédito e serviços de apoio à gestão financeira.

A empresa foi fundada em 1986, mas foi na década de noventa que começou a expandir-se rapidamente no mercado financeiro e posicionou-se como parceiro estratégico para seus clientes. Atualmente, a Recsa possui mais de 25 filiais no Chile–de Arica até Punta Arenas–e é a empresa de gestão financeira com a melhor cobertura a nível nacional. A diversificação de novas linhas de negócios tem sido um fator fundamental no seu desenvolvimento, permitindo o surgimento de serviços específicos adaptados às necessidades dos clientes.

Isto pode ser observado no caso da Recsa Asesorías, que surgiu como prestador de serviços de Outsourcing de Processos e Administração de Portfólios, da Recsa Servicios, que responde às necessidades de contato das empresas com seus clientes, e da Recsa Legal, que se encarrega dos processos associados a ações de execução e ações de cobrança de dívidas para empresas do setor financeiro.

Motivação para a mudança

A significativa queda do mercado impactou consideravelmente no nível de morosidade e fez com que os clientes da Recsa começassem a usar menos serviços da empresa. Apesar disso, sua base de clientes cresceu e, nesse momento, estavam administrando quase sete milhões de transações de cobranças. Esta situação, de certo modo, obrigou a Recsa a procurar um modo de aumentar a sua produtividade.

Percebeu que era necessário melhorar significativamente os indicadores-chave de desempenho (KPIs). Era muito importante, por exemplo, reduzir em 30% a taxa de chamadas não atendidas e verificar a interoperabilidade, a integração dos sistemas e a capacidade de monitorar as transações. A empresa precisava aumentar a eficácia da gestão, prever as cargas de trabalho com mais precisão e otimizar a utilização dos recursos.

A nível tecnológico, a Genesys contribuiu para simplificar o trabalho administrativo, bem como para reduzir substancialmente os custos da gestão tecnológica, entre outros benefícios. Observe que, embora esta plataforma requeira um enfoque na gestão, os resultados atingidos são muito superiores aos de qualquer tecnologia utilizada anteriormente.

Além disso, como a Recsa tinha cada vez mais postos de contact center, também necessitava otimizar a rentabilidade do negócio.

Tecnologia para proporcionar suporte ao mercado

Dado que a empresa já estava utilizando a capacidade total de sua plataforma, a Recsa agora estava à procura de uma ferramenta eficaz cuja implementação facilitara o monito- ramento simplificado, confiável e seguro de suas operações.

Assim, escolheram novamente a Genesys. A principal razão para a escolha da Genesys foi porque fornece uma plataforma modular e aberta com um alto nível de gestão, escalável e totalmente integrada, o que garante o crescimento do negócio e a satisfação dos clientes.

Atualmente, operam com a mais recente versão de Genesys Customer Experience Platform, baseada em SIP e de alta disponibilidade, e Genesys Reporting & Analytics. Também estão testando suas capacidades de chat e procurando novos modelos de negócio.

Esta inovação fornecida pela Genesys incorporou uma ampla gama de vantagens compa- rativas, tais como a utilização de múltiplos canais, melhorias substanciais na capacidade de contato e excelentes ferramentas de análise e monitoramento da informação. Além disso, a experiência do cliente foi transformada por meio de modelos de interação multicanal que se alimentam da inovação tecnológica para gerar crescimento.

Resultados

Com a incorporação das mais recentes soluções da Genesys, a Recsa alcançou importantes resultados. Estes efeitos incluem, por exemplo, redução de custos, aumento da receita e das cobranças; uma queda de 9 a 0,2% na taxa de erros nas transferências de chamadas em apenas três meses e um crescimento do índice de resolução no primeiro contato.

A nível tecnológico, a Genesys contribuiu para simplificar o trabalho administrativo, bem como para reduzir substancialmente os custos da gestão tecnológica, entre outros benefícios. Observe que, embora esta plataforma requeira um enfoque na gestão, os resultados atingidos são muito superiores aos de qualquer tecnologia utilizada anteriormente.

Em termos de recursos humanos, trabalhar com a Genesys permitiu reduzir a rotatividade, melhorar a capacitação do pessoal e o desempenho geral da empresa. Foram alcançados os índices de produtividade esperados. Por exemplo, os resultados de sua última campanha foram excelentes.

Planned modifications

A Recsa está planejando realizar algumas modificações adicionais a curto prazo. Por exem- plo, a quantidade de funcionários continua crescendo e a empresa está considerando implementar as soluções Genesys Continuous Workforce Optimization e Genesys Enterpri- se Workload Management para otimizar a gestão dos recursos humanos e dos processos associados com as transações.

RESULTADOS

Menos custos

e aumento da receita e das cobranças; menos erros na transferência de chamadas (de 9 para 0,2%) em apenas três meses e maior índice de resolução no primeiro contato.

Redução dos custos

de gestão tecnológica e simplificação do trabalho administrativo.

Redução na rotatividade

do pessoal, melhor capacitação e desempenho geral da empresa.

SOBRE A GENESYS

A Genesys é líder no mercado de soluções omnichannel para contact centers e gestão da experiência do cliente (CX) na nuvem e em suas instalações. Ajudamos as empresas de todos os tamanhos a gerar uma incrível CX e importantes negócios. A Custo- mer Experience Platform da Genesys habilita ótimas jornadas dos clientes de forma consistente em todos os pontos de contato, canais e interações, transformando cada cliente num defensor da marca. Mais de 4.500 clientes em 80 países confiam na Genesys para orquestrar mais de 100 milhões de interações digitais e de voz todos os dias.

Para obter mais informações visite: www.genesys.com/pt, ou ligue para +55 11 3197 8004

Genesys and the Genesys logo are registered trademarks of Genesys. All other company names and logos may be trademarks or registered trademarks of their respective holders. © 2018 Genesys. All rights reserved.

GENESYS