

CONHECIMENTO E EXCELÊNCIA OPERACIONAL COMO DIFERENCIAIS COMPETITIVOS

O SETOR FINANCEIRO É UM DOS QUE MAIS EXIGEM EFICIÊNCIA E AGILIDADE NO RELACIONAMENTO COM CLIENTES. ENTENDA COMO A CONTAX SE DESTACA NESTE AMBIENTE DE INTERAÇÕES COMPLEXAS

O mercado financeiro é pioneiro em inovações. A Contax, ao longo de 16 anos de atuação no mercado de BPO e CRM, é uma das poucas companhias que, por meio de gestão inteligente, benchmarks em diversas verticais e uma sólida e longa relação com clientes desse setor, se consolidou como um parceiro fundamental e uma alternativa estratégica para esse segmento. “O setor financeiro exemplifica muito bem todo nosso processo contínuo de melhoria e inovação em que altos volumes, complexidades e operações variadas, exigem atendimento interativo e experiências diferenciadas”, afirma Marcelo Chianello, diretor-executivo multisector da Contax.

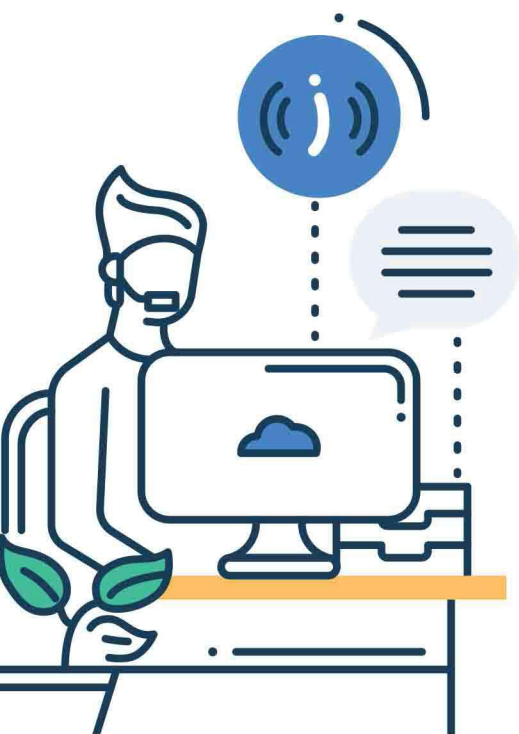


Ações proativas de liderança das equipes, investimentos em tecnologia, evolução de seleção por meio da aplicação de modelos analíticos na contratação e retenção dos melhores profissionais, são alguns dos diferenciais apontados por Chianello para trazer eficiência para o atendimento ao cliente no setor financeiro. Some a isso uma área de Business Intelligence (BI) muito estruturada, com serviços de telemetria, controles sistematizados e reportes gerenciais que tornam a operação mais eficiente, identificando os perfis de atendentes mais adequados a cada tipo de negócio e operação. “Os contratantes distribuem volume para quem opera melhor. Temos conosco, há mais de dez anos, algumas das maiores instituições financeiras do País. Isso corrobora nosso compromisso em alcançar a sustentabilidade do nosso negócio e entregar excelência operacional para nossos clientes”, ressalta Chianello.

Chianello ainda destaca que os inúmeros contatos nos atendimentos receptivos também são uma oportunidade ímpar e um dos principais canais de vendas para os clientes. “Nosso atendimento também se caracteriza como um mecanismo eficiente de rentabilização para as operações, na medida em que produtos e serviços dos bancos são ofertados nesse ambiente.” Diante desse cenário, a Contax foi pioneira na implantação de uma estrutura de gestão horizontal, responsável por mapear e identificar oportunidades de rentabilização do negócio para o cliente. Esse movimento consolidou a companhia como especialista em operações cross e up-selling em atendimentos financeiros, criando oportunidades de acordo com a matriz de ofertas de seus clientes. “Operacionalizamos também estratégias variadas de cobrança por telefone e canais digitais. Para muitos de nossos clientes, somos a melhor operadora de telecobrança, com resultados bastante diferenciados” diz Chianello.

PROXIMIDADE COM O USUÁRIO

Outro diferencial competitivo da Contax é acompanhar de perto o perfil de demanda do consumidor, sobretudo os da nova geração, por um atendimento em canais de fácil acesso. Segundo Chianello, transformar essas interações em algo dinâmico e intuitivo é uma tendência irreversível. “Hoje temos um consumidor com expectativas de um selfservice em atendimento.



**“O SETOR FINANCEIRO
EXEMPLIFICA MUITO BEM
TODO NOSSO PROCESSO CONTÍNUO
DE MELHORIA E INOVAÇÃO
EM QUE ALTOS VOLUMES
EXIGEM ATENDIMENTO
INTERATIVO E
EXPERIÊNCIAS DIFERENCIADAS”**

MARCELO CHIANELLO

Ele é o protagonista na estratégia do atendimento e quer decidir a hora e o canal pelo qual vai se relacionar com as empresas. Por isso, estamos muito focados nessa proximidade com o usuário, justamente para transferir para nossos clientes interações que combinem tecnologia, agilidade e maior produtividade.”

ATENDIMENTO EM DESTAQUE

Foi com esse propósito que a companhia usou toda sua experiência com clientes do mercado financeiro para desenvolver um projeto especial que se propõe a mapear os processos desses clientes e apresentar melhorias no atendimento sob a ótica do consumidor final. “Com esse projeto buscamos contribuir para a fidelização do cliente, acolhendo seus apontamentos e solicitações e direcionando o atendimento prestado para uma resolução ágil e eficaz”, explica Chianello.

Outro ponto alto do projeto é a identificação de oportunidades de inserção digital nas operações. A partir de uma análise criteriosa neste ambiente e do perfil do consumidor, a Contax localiza as melhores chances de incremento digital junto a seus clientes em atendimentos como SAC e back offices descentralizados.

Como bem resume Chianello, “a Contax acredita em sua capacidade de protagonizar a transformação nos relacionamentos, porque relacionamentos transformam pessoas, empresas e o mundo”.



CONTAX EM NÚMEROS

- ✓ CERCA DE 60 MIL COLABORADORES EM TODO O BRASIL
- ✓ 16 ANOS DE EXPERIÊNCIA
- ✓ OPERAÇÕES PRESENCIAIS EM 10 ESTADOS NO BRASIL
- ✓ FATURAMENTO ANUAL DE R\$ 2,3 BILHÕES
- ✓ MAIS DE 100 MILHÕES DE INTERAÇÕES/MÊS COM CLIENTES
- ✓ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO 24 HORAS, EM PORTUGUÊS, ESPANHOL E INGLÊS
- ✓ EVOLUÇÃO DE MAIS DE 100% NO PORCENTUAL DE RENTABILIZAÇÃO EM VENDAS, CONSIDERANDO CLIENTES DO MERCADO FINANCEIRO, NOS ÚLTIMOS 12 MESES
- ✓ ATUAÇÃO EXPRESSIVA EM COBRANÇA NOS SEGMENTOS DE VAREJO, FINANCEIRO E TELECOM, COM VOLUME MENSAL SUPERIOR A UM MILHÃO EM LIGAÇÕES ATENDIDAS E ÍNDICE DE RETENÇÃO DE 60%, CHEGANDO A 75% EM OPERAÇÕES DE CURTO PRAZO

