



Contact Center

Empresa integradora de soluções e desenvolvimento de sistemas para clubes, em busca de redução de custos e aumento da escalabilidade.

❖ Cenário

A Omni, uma empresa integradora de soluções e desenvolvimento de sistemas para clubes, gestão de sócio torcedores, sistemas de venda de ingressos, implementação de projetos, etc. Precisava aumentar sua escalabilidade para atender a demanda de um clube que visava aumentar seu número de sócios-torcedores, mas as soluções de contact center que foram apresentadas até o momento, esbarravam em 2 desafios: redução de custos e rápida implantação.

❖ Solução Go Ahead

A Go Ahead, buscou a solução de Contact Center Enterprise da CISCO para gerenciamento e operação de contact centers baseados em Unified Communications, e executou a implantação de hardware e software dentro dos prazos e custos adequados às necessidades da Omni.

❖ Benefícios Alcançados

A solução permitiu que a Omni tivesse maior visibilidade de toda a operação, através de acompanhamentos em tempo real das ligações, assim a equipe de planejamento consegue tomar decisões programáticas para melhorar as ações com os sócios-torcedores.

Em consequência da melhor performance do atendimento dedicado da Omni, o clube aumentou em 30% o número de seus sócios-torcedores.

A agilidade aliada ao controle total da operação, abriu espaços para que a Omni pudesse se dedicar à captação de novos clientes, mantendo o excelente nível do serviço prestado.