

+PRÓXIMA ENCONTRA SUA SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER

CLIENTE:

Fundada em 2010 a +Próxima Comercial Distribuidora e Atacadista é uma empresa de distribuição e logística multicanal com foco em eletroeletrônicos e proposta de valor baseada em eficiência operacional, prestação de serviço e inteligência de negócio.

Com o melhor mix de produtos e serviços diferenciados, a +Próxima possibilita a indústria atender direta ou indiretamente desde pequenos e médios varejistas, com benefícios que a diferenciam dos demais atacadistas, até consumidores finais.

OBJETIVO:

Ter uma solução de Contact Center com rápida implantação, confiabilidade e uma necessidade mínima de transferência de conhecimento para a gestão.

DESAFIO:

Encontrar uma solução capaz de gerenciar o nosso Contact Center com um mínimo de manutenção considerando poucos recursos técnicos e com um tempo de implementação mais curto possível, para minimizar o impacto sobre as operações.

+PRÓXIMA ENCONTRA SUA SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER

SOLUÇÃO:

Em 2012, A +Próxima decidiu que precisava mudar seu contact center, que era terceirizado, para uma operação interna. Inicialmente a +Próxima tinha 20 agentes para suas duas campanhas de atendimento ao cliente e televendas. As vendas eram de 3,5 milhões de dólares por mês.

Eles começaram a procurar uma solução de software com as seguintes premissas: implantação rápida, confiabilidade e esforço mínimo de gestão. Depois de avaliar diversos fornecedores, a solução da Aheeva foi selecionada e atendeu todas as premissas e necessidades do projeto.

Uma solução de fácil aprendizado, foi instalada em apenas 2 dias.

Atualmente a + Próxima atinge 60 agentes e vendas anuais superiores a US\$ 60 milhões, atendendo 5000 clientes em todo o Brasil. Com esta equipe recebem 2.000 chamadas e fazem 20.000 chamadas por mês, requerendo um esforço mínimo do departamento de TI para suporte.

DEPOIMENTO:

"Eu realmente gosto deste software. Foi implementado há mais de dois anos e atendeu todas as expectativas que eu tinha"
Siegmar Giesler, Diretor de TI.