

**DA ESTRATÉGIA
À OPERAÇÃO,
SEM ESPUMA.**

CASE QUALINFO



Em um cenário onde a eficiência no atendimento ao cliente é crucial para o sucesso dos negócios, a CMTech foi desafiada a transformar uma plataforma de atendimento onerosa e limitada, que enfrentava problemas com flutuações cambiais e suporte ineficaz. A empresa precisava de uma solução que não apenas reduzisse custos, mas também melhorasse a previsibilidade financeira e elevasse a satisfação dos clientes. Este case detalha como a CMTech superou esses desafios ao implementar a Plataforma Omnichannel MEXX, resultando em benefícios significativos tanto para a operação quanto para a experiência do cliente.

DESAFIO

GERENCIAMENTO DE TICKETS

Custo da Plataforma de Atendimento em dólares, flutuação do câmbio, reajustes inesperados, suporte com longos prazos de atendimento e baixa capacidade de escuta para novas necessidades.



SOLUÇÃO

Implantação da Plataforma de Atendimento Omnichannel MEXX: antes de substituir o sistema de ticket, a equipe de CX da MEXX, em conjunto com a equipe de atendimento e operações da Qualinfo, realizou um diagnóstico para otimizar processos e migrar informações dos tickets dos últimos seis anos.

O diagnóstico indicou a necessidade de migrar todos os tickets sem perda de dados, garantindo a consulta de informações (título, descrição e acompanhamentos). Para isso, foram exportados os tickets e solicitantes, seguida por uma importação inicial para testes. Após validar a importação e realizar testes, foi agendada a data de troca definitiva para a Plataforma MEXX.

Nas primeiras semanas, a MEXX operou em modo assistido com a equipe Qualinfo, ajustando detalhes. No segundo mês, a operação estava consolidada, com processos otimizados, equipe treinada, SLAs cumpridos e dados centralizados em dashboards e relatórios.

RESULTADOS

Em busca de oferecer um suporte de eficiente e diferenciado aos seus clientes, a Qualinfo contou com a MEXX para atingir os seus objetivos e após dois anos de uso é possível apurar resultados consistentes:

Redução de Custos:

Diminuição de 60% nos custos de licenciamento, resultando em significativa economia operacional.

Previsibilidade Financeira:

Estabelecimento de reajustes de preço previsíveis, baseados em indicadores de mercado, eliminando a influência negativa das variações cambiais.

Melhoria na Experiência do Cliente:

Aumento de 30% no NPS dos clientes, refletindo uma maior satisfação com os serviços prestados.

**CMTECH.
CONECTANDO VOCÊ COM
O FUTURO, HOJE**

comercial@cmtech.com.br
cmtech.com.br

