

Contact Center edp

Sumário

- 1. *Caracterização do Contact Center EDP*
- 2. *A Satisfação dos Clientes como Prioridade*
- 3. *Metodologia de Operação*
- 4. *Recursos Humanos – Elemento chave do sucesso*






Contact Center



Uma história de sucesso com
mais de 15 anos

Contact Center EDP

Linhas de Atendimento

 Comercial	808 505 505
 Assistência técnica	800 506 606
 Leituras	800 507 507
 Clientes Domésticos - Mercado Liberalizado	808 53 53 53
 Clientes Empresariais - Mercado Liberalizado	707 500 400

Recursos Tecnológicos

Sistemas

Comercial – SAP/ISU

Comunicação de Avarias

Tratamento, Classificação e Arquivo Documentos

Gestão Conhecimento - Apoio aos operadores

Interactivo de Mensagens - SIMCM

Central Telefónica

Capacidade

4 000 Linhas

25 000 Extensões

Recursos Tecnológicos

Infraestruturas

1 ACD principal – Distribuição Automática de Chamadas

4 ACDs Regionais – Atendimento Descentralizado e Filtragem de Chamadas para Emissão de Mensagens

IVR – Resposta Interactiva de Voz

CTI – Integração de Telefone Computador

A Satisfação do Cliente como Prioridade

- ✓ Principal Objectivo das Empresas é ter Clientes Fidelizados e Satisfeitos
- ✓ Como conhecer a Satisfação e Insatisfação dos Clientes?
- ✓ É necessário avaliar a Qualidade do Atendimento

Existem diversos Instrumentos de Monitorização:

- **Indicadores Internos**
(Facilidade Acesso; Tempos de Espera; Resolução ao 1º Contacto;...)
- **Avaliações Externas**
(Estudos de Satisfação dos Clientes; Cliente Mistério;...)

- ✓ Os Recursos Humanos são a base para para garantir a Satisfação dos Clientes

Metodologia de Operação

- ✓ Operação do Contact Center efectuada em regime de Outsourcing
- ✓ Equipa de Controlo e Supervisão - EDP
- ✓ Equipa de Operação - Prestador de Serviço
- ✓ Estabelecimento de uma verdadeira parceria EDP/Prestador Serviço

Recursos Humanos – elemento chave do sucesso

Exigência qualidade:

- ☑ Prestador Serviços – Entidade Certificada (ISO 9001)
- ☑ Formação longa e exigente
(3 + 2 semanas)
- ☑ Validação da selecção e formação - EDP




Recursos Humanos – elemento chave do sucesso


Caracterização:


- ☑ 20% são estudantes universitários
- ☑ Principais áreas de recrutamento: Comunicação Social; Psicologia;
Informática; Contabilidade; Direito; Serviço Social
- ☑ 11% concluíram a formação académica e continuam no CCenter
- ☑ Índice de Rotação : 6%

Recursos Humanos – elemento chave do sucesso

Uma nova perspectiva:

-  17% dos Operadores estão no Contact Center há mais de 3 anos
-  28% dos Operadores permanecem há mais de 5 anos
-  12% dos Operadores têm mais de 10 anos de antiguidade no C. Center

-  Contact Center EDP é cada vez, para mais pessoas, uma opção de emprego duradoura

-  Perspectiva-se que, a prazo, os Contact Center's sejam uma opção de empregabilidade de cada vez maior duração