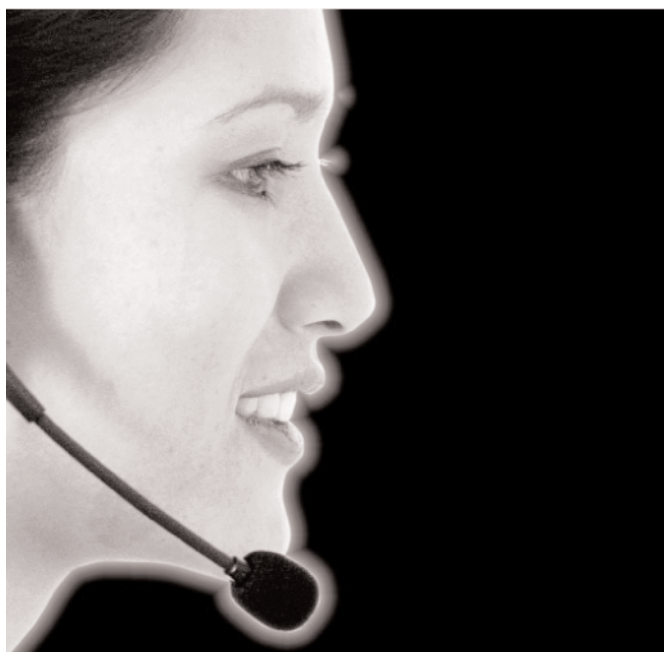


SENSE AND RESPOND descubra o que realmente interessa aos clientes e como responder às suas necessidades



TRANSFORMAR O CALL CENTRE

Sense and Respond é uma estratégia comprovada e inovadora para a gestão de serviço, que realmente coloca o cliente em primeiro lugar. Usa o Call Centre, os olhos e ouvidos da empresa, para perceber porque é os clientes estão a interagir com ele e o que é importante para os mesmos. Também identifica as principais causas dos problemas, para evitar as chamadas evitáveis.

Esta abordagem muda a natureza do Call Centre, transformando-o de um custo elevado para a organização, para uma parte intrínseca da organização, que melhora dramaticamente o desempenho da empresa ao eliminar desperdícios, reduzindo os custos e adicionando um valor verdadeiramente real ao negócio. Esta abordagem centrada no cliente transforma a cultura de serviço e torna o cliente no foco para um sucesso corporativo. Desta forma, a satisfação dos clientes e dos colaboradores aumenta e a rotação de pessoal diminui de forma significativa.

ELIMINAR O DESPERDÍCIO

Ao analisar a procura no Call Centre para identificar as causas subjacentes de desperdício, ações correctivas podem ser desenvolvidas para evitar repetições. Isto melhora a experiência do utilizador ao reduzir enganos e interrupções do serviço. Também reduz o número de chamadas e por consequência os esforços desperdiçados. Os custos de serviços são reduzidos e o pessoal do Call Centre tem mais tempo para gastar a resolver problemas mais críticos.

“O que é dramaticamente diferente nisto...é que não se trata apenas da automatizar um processo, mas de possibilitar a mudança”

Terry McKeown, Director Assistente, DTI

“Através do Sense & Respond a Fujitsu alcançou um excelente domínio na utilização do conhecimento do pessoal e do cliente para desenvolver uma melhoria continua. Em particular, transformaram conhecimento do cliente em poderosos condutores da estratégia de negócio”

Dr Joel Cutcher – Gershenfeld
Cientista de Pesquisa Sénior – MIT

“O que faz com que estes Call Centres estejam acima dos outros é o seu método de gestão. Geram um alto nível de compromisso e motivação entre o pessoal incrível”

Gary Fisher
Membro de Pesquisa, Centre for Economic Performance, LSE

ENSAIADO, TESTADO E A ALCANÇAR RESULTADOS IMPRESSIONANTES

O Sense and Respond já alcançou resultados impressionantes para clientes, tanto no sector público, como em áreas comerciais.

- A Dixons optou pela mudança, alinhando os seus serviços de suporte com as suas necessidades de negócio, melhorando a satisfação dos clientes e reduzindo as chamadas de serviço em 50%.
- A bmi viu as suas filas de espera para os bilhetes, para o check-in e para as portas de embarque diminuir e reduziu as chamadas de help desk em 40%.
- A DTI aumentou as taxas de satisfação do cliente em 63%.

Dentro do Call Centre da Fujitsu Services, onde esta abordagem já está operacional há algum tempo, foram alcançadas grandes melhorias, incluindo:

- 60% de redução das chamadas de entrada
- 64% de redução nos custos operacionais
- 70% de redução no ciclo de tempo end-to-end
- Aumento de £200 milhões no negócio

A filosofia Sense and Respond ganhou o National Business Award Best Customer Service Strategy de 2003 e tem também a aprovação intelectual de algumas das escolas de negócios líderes como a Cranfield Aston, LSE, MTI e a Cambridge University Judge Institute.

DATASHEET SENSE AND RESPOND

Como é que funciona?

O Sense and Respond produz uma cultura onde o serviço está num estado constante de mudança, respondendo a todas as necessidades em mudança do cliente. Toda a formação, tecnologia, funções profissionais, sistemas de recompensas, medidas operacionais, processos e acordos comerciais são alinhados de forma a suportar esta abordagem. Trata-se de o pessoal da linha de frente procurar, capturar e interpretar dados sistematicamente, a partir das necessidades emergentes e não articuladas dos clientes. O serviço é desenhado e operado a partir de uma perspectiva “exterior”, focando-se nos benefícios do cliente, satisfação e resultados de negócio.

Dinâmicas operacionais para melhoria contínua

O modelo Sense and Respond foca-se em como as dinâmicas operacionais podem reduzir custos, aumentar a satisfação dos utilizadores e criar um mecanismo para uma melhoria contínua.

Todos os métodos tradicionais para medir a produtividade, incluindo o número de chamadas recebidas ou efectuadas, tempo por chamada, tempo de descanso e o tempo de envolvimento na chamada, tendem a evitar a satisfação do cliente, a produtividade do utilizador e a motivação dos colaboradores.

O Sense and Respond muitas vezes resulta num aumento dos tempos individuais de atendimento de uma chamada, o qual é visto de uma forma positiva se o número global de chamadas descer.

O serviço é gerido *end-to-end* pelos conselheiros do Call Centre, que trabalham em parceria com o cliente, para compreender os seus objectivos de negócio. O Sense and Respond permite que o conselheiro mantenha a estrutura do

Call Centre e o serviço focado nos requisitos do cliente para a organização inteira.

Altamente responsivo e alinhado com as necessidades do cliente

As organizações com Sense & Respond estabelecem as necessidades do cliente e depois aplicam técnicas de gestão de desempenho, para entregar exactamente consoante o desenvolvimento do cliente. Compreender as verdadeiras necessidades do cliente, e o uso que fazem dos produtos e serviços, fornece uma fonte de informação importante, face ao que novas ofertas são desenhadas e melhorias realizadas.

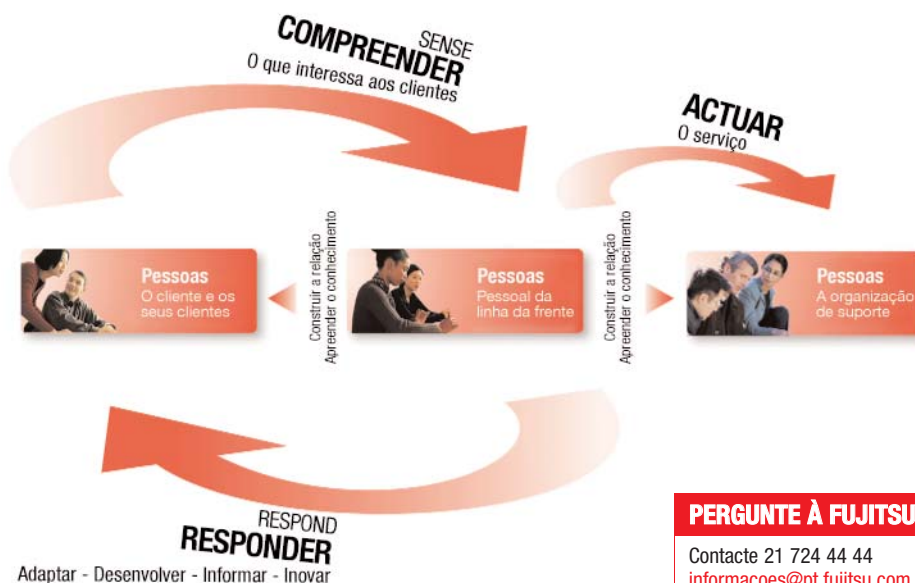
Simplemente estabelecido e actuando no conhecimento do cliente leva a um alinhamento operacional com as necessidades do cliente. Como resultado, as organizações com Sense and Respond tornam-se altamente responsivas perante os seus clientes, a inovação e a criatividade tornam-se uma prática comum e os clientes retiram continuamente um novo valor da organização.

Os maiores benefícios incluem:

- Aumento da produtividade
- Maior conhecimento do cliente
- Melhor serviço ao cliente
- Melhor moral dos colaboradores
- Redução da rotação do pessoal do Call Centre
- Eliminação de desperdício
- Custos operacionais mais baixos

“O Call Centre é o elemento mais importante numa organização moderna”

Jim Machateck
Vice Presidente das Operações de TI Globais, BP



PERGUNTE À FUJITSU

Contacte 21 724 44 44
informacoes@pt.fujitsu.com ou visite www.fujitsu.pt

© Copyright Fujitsu

A Fujitsu fez todos os esforços para que a informação contida neste documento esteja correcta, não aceitando qualquer responsabilidade por erros ou omissões.