

Um Contact Center será a opção certa para o meu negócio?

É um facto que um negócio só é bem-sucedido se tiver clientes satisfeitos. Acho que até já deu por si a pensar vezes sem conta, em como o seu negócio beneficiaria de uma solução de *Customer Engagement*. No entanto, **tem muitas dúvidas sobre se um *contact center* é o que necessita para melhorar a sua relação com os seus clientes?** Deixe-me dizer-lhe que a Altitude está este ano a celebrar o seu 25º aniversário e que temos, durante estes anos, ajudado todo o tipo de negócios a proporcionar aos seus clientes a melhor experiência, independentemente do tamanho ou ramo!

Conheça a história da Logic

[Veja o vídeo](#) e descubra como a Logic, uma empresa do ramo da logística, usa a solução Altitude Xperience para se relacionar com os seus clientes.



A Logic tinha como objetivo melhorar os seus resultados operacionais e, ao mesmo tempo, organizar e unificar a relação com os seus clientes. Decidiu então implementar uma solução de *contact center* para **dar resposta às cerca de 700 chamadas e e-mails diários** que recebia.

Depois de uma instalação em tempo recorde e cerca de uma semana de formação para os agentes, o *contact center* entrou em funcionamento em plena época alta para o negócio. Apesar disso, a operação não sofreu qualquer tipo de interrupção e começou a ver melhorias de imediato.

A Logic tem **2 tipos de clientes: as lojas e os clientes finais** e o principal objetivo do *contact center* é prestar um excelente serviço, independentemente do tipo de cliente. A Altitude Xperience permite uma visão omnicanal de todas as interações contribuindo assim para melhorias a nível operacional e na satisfação dos clientes.

Os benefícios mais importantes da Altitude Xperience que ajudaram a Logic a melhorar a relação com os seus clientes foram:

- ✓ Uma implementação na cloud que não necessita de manutenção de qualquer tipo de hardware; A Logic dispensa assim a necessidade de ter um departamento de IT para manter servidores, configurar a operação, etc;
- ✓ A escalabilidade de acordo com as suas necessidades, permitindo adicionar licenças em época alta e reduzi-las quando já não forem necessárias;
- ✓ A oportunidade de trabalhar de qualquer lugar, sem limitações físicas para os servidores ou a força de trabalho;
- ✓ A flexibilidade para ativar ou desativar utilizadores em qualquer momento de uma forma muito ágil;
- ✓ A customização, porque apesar de ser uma solução na cloud, permite a configuração de uma funcionalidade totalmente adaptável.

“A Altitude Xperience é uma solução robusta, adaptativa e com uma ferramenta de reporting totalmente adaptável à medição dos KPIs e da análise de processos da Logic.”

Pedro Farinha, IT Manager na Logic

A [Altitude](#) conta com 25 anos de experiência a ajudar negócios a implementar soluções de relação com o cliente seja qual for o tamanho da empresa ou o ramo de negócio. Quer que a sua empresa seja a próxima? [Contacte-nos](#) para saber como!

www.altitude.com