

## Reduzir os custos de call center em 70% e aumentar o NPS desde o primeiro mês



Somos uma empresa de telecomunicações com 100 técnicos internos e 400 subcontratados, que executa entre 1.500 e 2.000 intervenções por dia. Dispomos também de um call center com 34 funcionários, de modo a podermos contar com recursos suficientes para podermos gerir este volume de intervenções e técnicos no exterior.

Executamos uma média de 2.000 intervenções por dia e temos 34 assistentes de contacto a 100%, com uma média de 5 minutos por agendamento, o que nos dá, em condições ideais, um

máximo de 408 contactos por hora, ou seja, necessitaríamos de um mínimo de 5 horas diárias para, em condições ideais, podermos gerir a nossa agenda completa de intervenções para esse mesmo dia.

Com a solução da Aunna IT, os nossos serviços conseguem otimizar o seu tempo, uma vez que não existe necessidade de se fazer uma chamada após a outra, sendo os contactos efetuados em simultâneo. Em caso de não atendimento, é efetuado novo contacto para outro destinatário da lista, sem interrupções; quando o

contacto é atendido, o agendamento é tratado em cerca de 2 minutos.

Ou seja, a solução da Aunna IT gere, por exemplo, 70% das intervenções referidas em 3 horas, agendando as demais — como contactos não atendidos e outras incidências — ao longo do resto do dia. Também os primeiros agendamentos são preenchidos de forma muito mais rápida, dado que o sistema gere muitos mais contactos de forma simultânea.



Unión Europea  
 FONDO EUROPEO DE DESARROLLO REGIONAL  
 Una manera de hacer Europa

## “Graças à Aunna IT, aumentamos a nossa capacidade em quase 50%, em menos de um mês e por um décimo do que gastávamos anteriormente.”

Tudo isto com um custo de 4.000 €/mês, face aos 47.600 €/mês de encargos que representam os 34 agentes (34 funcionários x 1.000 € brutos por mês + 350 € de SS + 50 € de encargos diversos por posto de trabalho).

Se juntarmos a isto que, em algumas alturas do ano, temos 1.000 intervenções por dia e noutras, 2.500 por dia, a Aunna IT soluciona na perfeição a diferença de recursos necessários entre as épocas de maior e menor movimento, dado que a mesma quota gere 1.000 intervenções da mesma forma que o faz com 2.500,

apenas variando o volume de chamadas de saída. Para além da enorme poupança em encargos mensais para as mesmas condições, conseguimos com a Aunna IT um benefício duplo: ao podermos realizar o mesmo trabalho em menos tempo, ficamos com um excedente de cerca de 30% que podemos dedicar a chamadas inbound de técnicos e de clientes (que anteriormente não podiam ser atendidas com o tempo suficiente, por termos alcançado o limite de capacidade, uma vez que a prioridade é agendar as intervenções dos técnicos). Os agentes podem então atender essas chamadas de forma mais orientada para o cliente, o que melhora a gestão e a assistência prestada aos técnicos no terreno e,

### RESULTADOS:

Redução de custos de 70%

Redução de 40% nos tempos de agendamento

Implantação da solução em menos de 1 mês

Resultados comprováveis de imediato

ROI imediato desde o primeiro mês

“AUNNA IT JÁ ESTÁ TRABALHANDO COM”



EZENTIS

### SOBRE A AUNNA IT

A AUNNA IT nasceu com o objetivo de tornar a tecnologia de automatização de processos mais próxima das empresas. Somos uma referência no âmbito da automatização do setor das telecomunicações, realizando diariamente mais de 35.000 contactos nos diferentes processos operacionais.

Visite [www.aunnait.es](http://www.aunnait.es) ou ligue +34 968 978 729 para obter mais informações sobre a nossa solução 360º com inteligência artificial para gestão de contactos com clientes do setor das telecomunicações.