

inCentea GO

A inCentea Go é uma marca da Incentea TG, que promove os seus produtos e serviços para o segmento de mercado Small Market e que neste momento atinge 2000 Clientes .

A forma de comunicar com estes clientes é não presencial e está baseada em formatos tecnológicos para poder servir um maior número de clientes, com rapidez e eficácia.

Nesta fase do COVID-19, a inCentea terá de forçosamente alterar metodologias de relacionamento com os seus clientes e rapidamente terá de adquirir e adequar uma plataforma de e-commerce e uma outra plataforma de gestão de contactos com os clientes e stakeholders, com vista a manter uma cadência de vendas e prestações de serviços, sem que exista intervenção e contacto humano, diminuindo assim o risco nestes tempos de COVID-19 .

As plataformas escolhidas obrigarão a metodologias de trabalho adequadas aos tempos de hoje, com foco na eficiência e eficácia que estes novos tempos exigirão às Empresas.

A) Assim um dos investimentos é na solução **e-commerce POWERSALES**, que contemplará várias fases de desenvolvimento à medida das especificidades dos processos que este projeto requer.

Internamente este projeto de interação com os clientes denomina-se de **“inCentea GO”**, sendo que a sua digitalização vai permitir diminuir a necessidade de contacto físico recorrentemente, permitindo que os clientes e colaboradores interajam exclusivamente online. Dada a particularidade do projeto e a necessidade de assistência ser mais remota a plataforma **POWERSALES** vai ter disponível a comercialização de pacotes de créditos de assistência remota (via telefone ou via acesso digital remoto).

A adaptação desta plataforma online é composta pelo design à medida do FrontEnd e BackEnd, desenvolvimento e respetivas integrações com softwares de gestão (Primavera, CRM e de outros fornecedores dos produtos).

O desenvolvimento de um design à medida deve-se pelo facto de existir uma necessidade de ter as melhores práticas de design de forma a que os clientes tenham a melhor experiência digital, permitindo que estes passem a usar **exclusivamente a plataforma** e a usem como meio de comunicação e aquisição com a inCentea Go.

O FrontEnd será desenvolvido na sua totalidade numa plataforma robusta e estável, com um desempenho acima da média que o mercado oferece, desenhado especificamente para ter o máximo de funcionalidades com o mínimo de esforço para o utilizador, respeitando as mais recentes normas de ergonomia Web. Para além da segurança, esta tecnologia permite uma redução de custos através uma interface de fácil utilização que congrega a estratégia online

do projeto e difunde a informação para os canais específicos. A redução de risco e o aumento de eficiência e criação de valor são outros benefícios desta plataforma.

O objetivo deste projeto e investimento é a experiência digital dos clientes finais, sendo estes clientes empresariais, onde vai ser possível gerir e consultar saldos de créditos de suporte técnico, adquirir e gerir licenças de software, permitindo que seja possível uma assistência técnica mais específica e individual. A possibilidade de consultarem a conta-corrente de faturas e recibos é outra das funcionalidades da plataforma. Para estas funcionalidades vai ser implementado também sistemas de pagamento online (MBWay, Referência Multibanco, Paypal, Transferência Bancária e Cartão de Crédito/Débito), permitindo uma facilitação e rapidez nos processos de pagamento.

Do ponto de vista do gestor de processo inCentea Go vai permitir que este tenha um acesso remoto a uma conta do cliente, permitindo criar uma assistência e aproximação com as suas características, criando assim mecanismos mais rápidos para garantir a satisfação do cliente e conveniência para o quotidiano do cliente.

A estratégia de marketing será suportada pelas várias funcionalidades da plataforma permitindo integrações com plataformas de Email Marketing, SMS Marketing e análise de dados tais como o Google Analytics. Também sistemas de chat instantâneo para dar resposta mais rápida aos clientes e uma área de gestão de reclamações, onde o cliente poderá fazer o registo de reclamação e comunicar esta à empresa.

A plataforma será completada com o desenvolvimento de integrações com os sistemas de gestão já utilizados internamente, por exemplo, Customer Relationship Management (CRM) onde será possível que a plataforma obtenha informação sobre os clientes, os produtos e as encomendas. Essa integração será desenvolvida essencialmente por fases de implementação da oferta em vigor. É expectável que numa primeira fase apenas se implemente a comercialização e agilização dos pacotes de créditos de assistência e gradualmente se desenvolva webservices para os restantes produtos e parceiros.

Do ponto de vista contabilístico a plataforma vai ser alimentada pelo software Primavera, onde irá fazer sincronização de informação financeira dos clientes, podendo estes consultar os seus documentos financeiros (faturas, recibos e notas de crédito), entre outras informações relevantes para uma melhor experiência do cliente.

Apesar de numa primeira fase não existir comercialização de hardware, a plataforma irá ter sistema de tracking permitindo ao cliente acompanhar a distribuição dos produtos. Ainda que o software não seja necessário o tracking físico, vai ser possível fazer o acompanhamento do estado das encomendas de software, garantindo assim automizações de renovações ou expiração das licenças a partir de ferramentas de email marketing ou sms marketing.

Em simultâneo a cada fase de desenvolvimento do **POWERSALES**, serão desenvolvidas as integrações com ERPs, CRM e outros softwares de gestão.

Este produto POWERSALES está disponível para consulta no sítio – <https://www.powersales.pt/>

B) Outro dos investimentos é na solução **GOCONTACT**, que contemplará várias fases de desenvolvimento à medida das especificidades dos processos que este projeto requer, com vista a ter um CONTACT CENTER, onde se praticam as melhores práticas adaptadas aos processos que existiam em pré COVID-19, para processos desmaterializados adequados a esta nova fase de COVID-19.

O investimento na plataforma GOContact vai permitir uma gestão do atendimento remoto mais eficaz, permitindo assim que sejam tomadas medidas de otimização dos canais de comunicação com os clientes. A gestão em omnicanal vai permitir que o cliente esteja no centro do negócio, podendo interagir com estes no seu canal preferido e melhorando a experiência de atendimento dos seus clientes com uma plataforma que lhe permite gerir todas as interações num único interface.

A possibilidade de parametrização da plataforma vai permitir que esta seja à medida do modelo de negócio da inCentea Go, proporcionando uma total autonomia de gestão operacional, que vai de encontro com as medidas de resposta à atual situação COVID-19. Alterar campanhas, horários de funcionamento, lançamento de novas promoções, ajustar Scripts, editar IVR vão ser algumas das parametrizações possíveis com a plataforma GOContact.

Uma das funcionalidades mais importantes da plataforma GOContact é a possibilidade de analisar a performance dos atendimentos, possibilitando acesso a métricas funcionais e relevantes consultadas em tempo real e filtradas, sendo a plataforma Analytics pré-alimentada com dados da indústria direcionada ao negócio.

A escolha desta solução deve-se ao facto de ser resultado de sinergia de equipas especializadas de engenharia de telecomunicações e softwares, gestão e consultoria operacional de Contact-center, sendo assim a solução mais completa e adaptada à realidade inCentea. Sendo uma solução construída de raiz em tecnologia Cloud Based, garante assim melhor performance. A segurança desta plataforma é uma das prioridades do fornecedor e os servidores estão alojados em Data Center com suporte Tier 3 sempre disponível, privilegiando as mais exigentes regras de segurança e de redundância em Data Center, sendo que toda a comunicação entre a plataforma de Contact Center e o Data Center é encriptada na origem.

O acesso à informação é todo registado e resulta da combinação entre Username, Password, Dia, Hora, IP e MAC Address, garantindo assim um rasto visível no acesso à informação. Toda a atividade e funcionalidade desta plataforma está em cumprimento com toda a legislação em vigor no que toca à proteção de dados, estando no centro da estratégia de segurança.

O GOContact destaca-se também pelo CSM (Customer Success Management), que mais do que um suporte técnico é um suporte de acompanhamento do negócio por especialistas que prestam consultoria e assim vão permitir à inCentea atingir os objetivos do negócio.

Dada a situação atual que o COVID-19 acarretou para Portugal e para o Mundo, é necessário e imprescindível, uma gestão inteligente do modelo de negócio, com o desenvolvimento de um contact center inbound e outbound, independentemente do canal escolhido. Essa gestão e registo vai ser também integrado no CRM da empresa, ficando assim um registo histórico das interações com os clientes, criando assim um workflow mais dinâmico, rápido e eficaz. Esse registo é suportado pelo desenvolvimento num único interface, em dashboard com toda a informação do negócio.

Entre todas as funcionalidades já referidas também se destaca a eficácia desta solução através da possibilidade do acesso a todo o histórico de contacto do cliente, incluindo chamadas e e-mails, para que os colaboradores possam garantir a melhor gestão de cada contacto. O GoContact fornece o perfil completo do cliente, mesmo antes de os agentes atenderem a chamada. Desta forma, é possível poupar tempo, dinheiro, e criar uma experiência mais personalizada com os clientes. Também se destaca a possibilidade de colocar em espera, sem som ou transferência de chamadas, oferecendo assim aos agentes controlo total sobre a experiência no contact center.

Este produto GOCONTACT foi cofinanciado pelo COMPETE 2020 e toda a sua descrição e oferta está disponível no sitio - <https://www.gocontact.pt/>

Assim estamos em crer que efectuados estes investimentos, estaremos em melhores condições de responder a cerca de 2500 Clientes com os nossos serviços de tecnologias de gestão e por sua vez criar um ecossistema em que o COVID-19 tenha um impacto mínimo na performance da InCentea e dos seus Clientes.

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Europeu
de Desenvolvimento Regional