



Atendimento Virtual Ampla

Carlos Felipe de Moura Moysés
Ampla Energia e Serviços S.A
cmoyses@ampla.com

André Theobald
Ampla Energia e Serviços S.A
theobald@ampla.com

RESUMO

Este trabalho tem por objetivo apresentar todo o processo de implantação do Atendimento Virtual da Ampla, sua composição e seu alcance junto aos clientes, demonstrando também sua evolução de penetração no mercado.

Do ponto de vista técnico, o Atendimento Virtual proporciona:

- Facilidade e comodidade para o cliente contactar a Empresa de qualquer lugar do mundo;
- Facilidade de navegação do cliente, possibilitando ações comerciais;
- Possibilidade de realizar até 4 atendimentos simultâneos.

Do ponto de vista econômico, o Atendimento Virtual proporciona uma redução nos gastos com atendimento, tendo em vista o seu custo mais acessível se comparado com outros canais de atendimento.

Deste modo, os benefícios alcançados são:

- Redução de custos, pois cada contato pelo Atendimento Virtual significa uma redução de custos de telefone para a empresa;
- Conhecimento sobre o perfil, histórico e comportamento dos clientes;
- Aumento da satisfação do cliente, solidificando a prática de um dos valores da empresa: Foco no Cliente.

PALAVRAS-CHAVE

Facilidade, comodidade, tecnologia, qualidade do atendimento, satisfação do cliente.

1. INTRODUÇÃO

Visando dar continuidade ao processo de melhoria na qualidade no atendimento e plena satisfação do cliente, a Ampla vislumbrou, em 2005, a necessidade da implantação de um canal alternativo de atendimento ao cliente, que possibilitasse facilidade, comodidade e maior estreitamento no relacionamento com os clientes.

Esta necessidade partiu da identificação de alguns problemas, a partir da gestão de seus contatos: foi percebida a existência de clientes residentes fora da área de concessão (outros Estados e fora do País), que não tinham um canal de contato com a Ampla. Também ocorreram diversos casos de insatisfação de clientes que não tinham tempo hábil para comparecer em uma Agência Comercial ou entrar em contato através da Central de Relacionamento (0800).

Aliado a isso, a Empresa estava sofrendo um crescente aumento na quantidade de contatos através das Agências Comerciais e da Central de Relacionamento, aumentando assim os gastos com atendimento. Sendo assim, balizado também por estudos de mercado, foi criada a solução de implantar um novo canal de atendimento, denominado Atendimento Virtual, não só para atender aos problemas identificados, mas também demonstrar aos clientes que Ampla é uma empresa inovadora e moderna.

2. IMPLANTAÇÃO DO ATENDIMENTO VIRTUAL

A implantação do Atendimento Virtual ocorreu em parceria com a Direct Talk, empresa especializada em desenvolvimento de solução para a gestão de relacionamento com clientes.

Antes desta parceria, a Ampla tinha à sua disposição apenas o link “Fale Conosco”, em seu site na Internet, que não demonstrava confiabilidade junto aos clientes, representando 0,24% do total de contatos.

Com a implantação do Atendimento Virtual, além da gestão dos atendimentos on-line, foram disponibilizadas diversas formas de contato para o cliente, o que trouxe resultados extremamente importantes e positivos para a Ampla.

3. ATENDIMENTO VIRTUAL

A implantação do Atendimento Virtual disponibilizou aos clientes, 24 horas por dia 7 dias por semana, os seguintes canais de atendimento:

- Chat (Ampla Chat);
- Agência Virtual (Grupos A e B);
- Fale Conosco (E-mail);
- Adote um Cliente;
- Você e o Presidente.

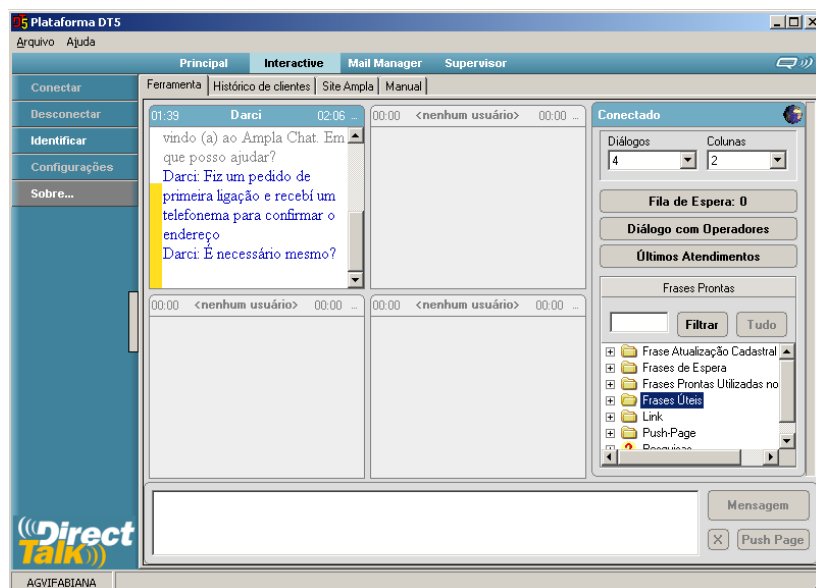
3.1. Ampla Chat

Grande novidade dentro dos canais de atendimento disponibilizados pela Ampla, trata-se de uma modalidade de atendimento on-line em que o cliente tira suas dúvidas e soluciona problemas que surgem durante a navegação, aumentando as taxas de conclusão das transações on-line.

Conforme as figuras abaixo, basta o cliente digitar o seu nome e o nº do cliente (opcional) que estará sendo atendido de forma on-line.

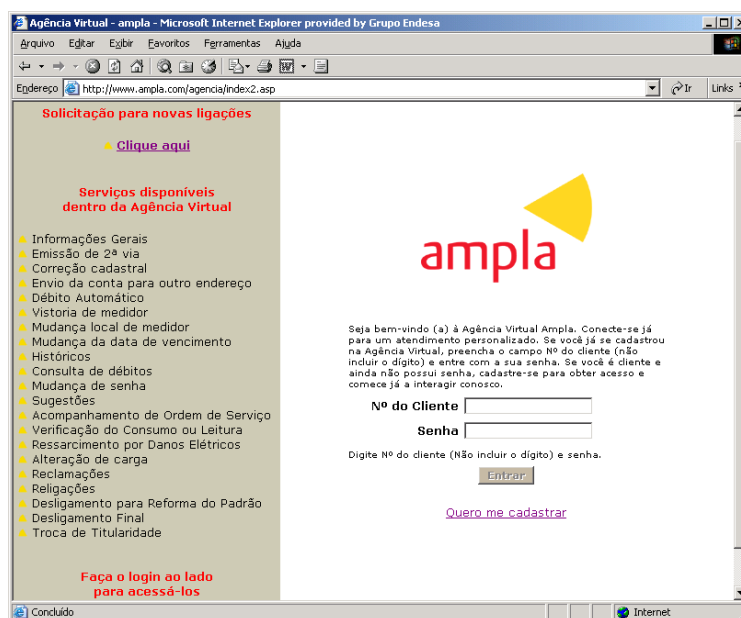


Um dos principais pontos positivos do Ampla Chat é a possibilidade de realizar atendimentos simultâneos. A Ampla adotou o critério de realização de até 4 atendimentos ao mesmo tempo por atendente, o que nos leva a uma redução de custos e de infra-estrutura, permanecendo a qualidade no atendimento. Abaixo a tela de trabalho dos atendentes.



3.2. Agência Virtual

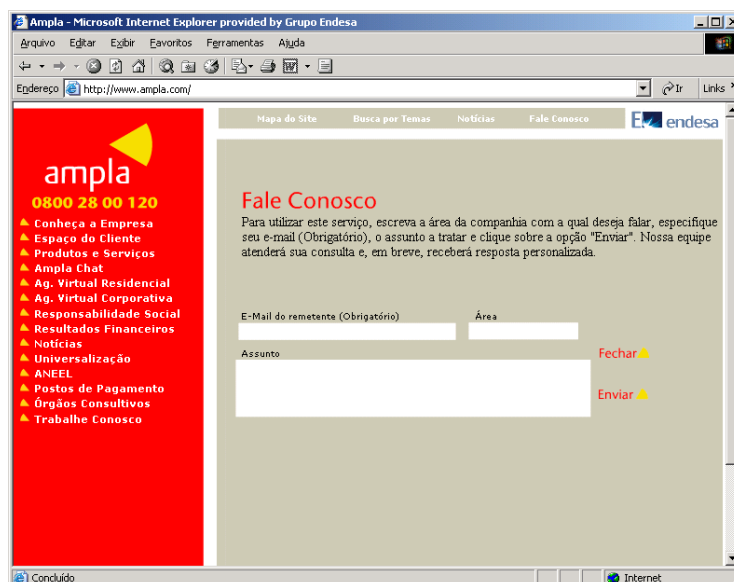
Canal de atendimento em que o cliente, ao digitar seu nº de cliente e senha, tem ao seu dispor um portfólio de serviços em que ele pode usufruir sem a necessidade de um diálogo com um atendente. Abaixo a tela de acesso à Agência Virtual.



Ao solicitar qualquer dos serviços disponíveis, esta solicitação é recepcionada por um atendente, que ingressará o atendimento no Sistema Comercial da Ampla.

3.3. Fale Conosco

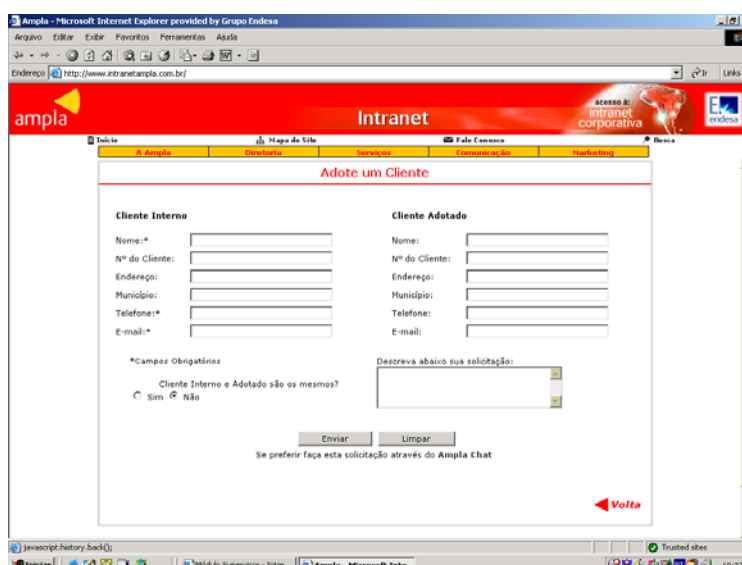
Canal de atendimento ao cliente através de e-mail. O cliente preenche o formulário, que segue na figura abaixo, e envia para Ampla, onde será recepcionado por um atendente que atenderá a solicitação enviada.



The screenshot shows a web browser window titled "Ampla - Microsoft Internet Explorer provided by Grupo Endesa". The address bar shows "http://www.ampla.com/". The page has a red sidebar on the left with the Ampla logo and phone number "0800 28 00 120". The main content area is titled "Fale Conosco" and contains a form with the following fields: "E-Mail do remetente (Obrigatório)", "Área", and "Assunto". There are "Fechar" and "Enviar" buttons. A note above the form states: "Para utilizar este serviço, escreva a área da companhia com a qual deseja falar, especifique seu e-mail (Obrigatório), o assunto a tratar e clique sobre a opção 'Enviar'. Nossa equipe atenderá sua consulta e, em breve, receberá resposta personalizada."

3.4. Adote um Cliente

Trata-se de um canal interno de atendimento, onde qualquer funcionário pode acessar a Intranet da Ampla, ingressar a solicitação de qualquer cliente que ele tenha “adotado” (pai, mãe, vizinho, etc.) e enviar para a Equipe do Atendimento Virtual. A solicitação será recepcionada por um atendente que, além de realizar o atendimento, informará o andamento do pedido ao solicitante. Segue abaixo a tela do Adote um Cliente.



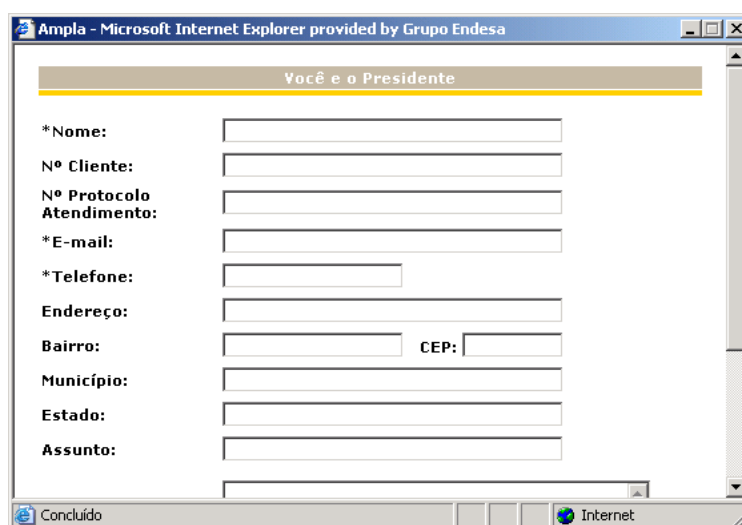
The screenshot shows a web browser window titled "Ampla - Microsoft Internet Explorer provided by Grupo Endesa". The address bar shows "http://www.intranet.ampla.com.br/". The page has a red header with the Ampla logo and "Intranet" text. The main content area is titled "Adote um Cliente" and contains two columns of form fields: "Cliente Interno" and "Cliente Adotado". The "Cliente Interno" fields are: "Nome:*", "Nº de Cliente:", "Endereço:", "Município:", "Telefone:~*", and "E-mail:*". The "Cliente Adotado" fields are: "Nome:", "Nº de Cliente:", "Endereço:", "Município:", "Telefone:", and "E-mail:". Below the fields, there is a section for "Campos Obrigatórios" with a radio button for "Sim" and a radio button for "Não". There is also a text area for "Descreva abaixo sua solicitação:". At the bottom, there are "Enviar" and "Limpar" buttons. A note at the bottom says "Se preferir faça esta solicitação através do Ampla Chat".

3.5. *Você e o Presidente*

Este canal tem como objetivo consolidar cada vez mais o posicionamento estratégico da Ampla como uma Empresa de Relacionamento, através do fortalecimento dos atributos: Proximidade, Transparência e Facilidade no Acesso.

Através de formulários disponibilizados no site da Ampla, é dada a oportunidade ao cliente de falar com a “autoridade máxima” da Empresa. Esse efeito se potencializa quando lhe são dadas respostas e entregues soluções pelo próprio presidente.

Segue abaixo a tela.



The image shows a screenshot of a web browser window titled "Ampla - Microsoft Internet Explorer provided by Grupo Endesa". The main content area displays a form titled "Você e o Presidente" with the following fields:

- *Nome:
- Nº Cliente:
- Nº Protocolo Atendimento:
- *E-mail:
- *Telefone:
- Endereço:
- Bairro: CEP:
- Município:
- Estado:
- Assunto:

At the bottom of the browser window, there is a status bar with the text "Concluído" and an "Internet" icon.

4. QUALIDADE NO ATENDIMENTO

Além da atraente proposta de uma nova forma de relacionamento, a qualidade no Atendimento Virtual da Ampla é garantida através de monitorias nos atendimentos realizados, visando estabelecer um processo permanente de acompanhamento do atendente alinhando a comunicação, a motivação e a identificação dos valores da organização.

A Ampla entende que a qualidade do atendimento é um diferencial competitivo e utiliza a monitoria como ferramenta, possibilitando aferir a performance das equipes e motivá-las na busca constante da excelência no atendimento.

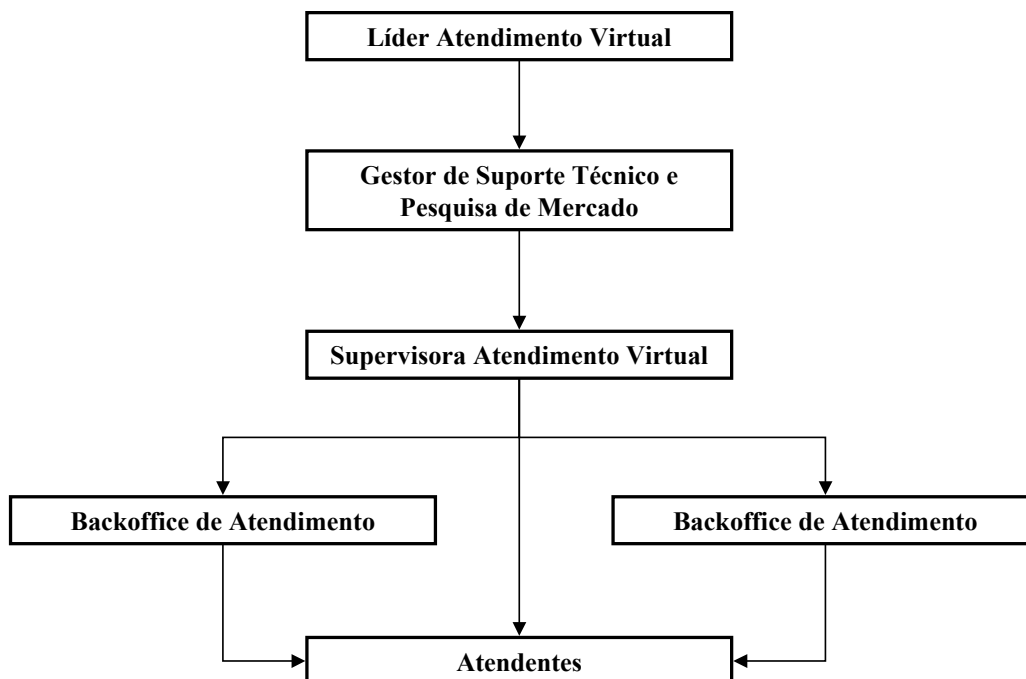
A monitoria, através da análise dos atendimentos, atua como uma espécie de termômetro permitindo maior aderência do atendente aos procedimentos, demonstrando sensibilidade em relação aos problemas identificados, preocupando-se em mostrar respeito e empatia, buscando assim a satisfação dos nossos clientes.

Os principais objetivos da monitoria no Atendimento Virtual são:

- Aprimorar a qualidade e a padronização do atendimento buscando atingir os indicadores estabelecidos;
- Trabalhar a capacidade do atendente no desenvolvimento de suas atividades diárias;
- Mensurar a eficiência e a eficácia do atendimento; definir conceitos para alinhar os itens analisados, facilitando seu entendimento;
- Fornecer feedback reforçando os pontos fortes e negociando ações de melhoria, contribuindo para o crescimento profissional;
- Acompanhar a performance da qualidade do atendente; implantação de Ações Corretivas e Preventivas; identificação de falhas na comunicação e possibilidade de correção;
- Foco em desempenho e produtividade;
- Princípio da melhoria contínua.

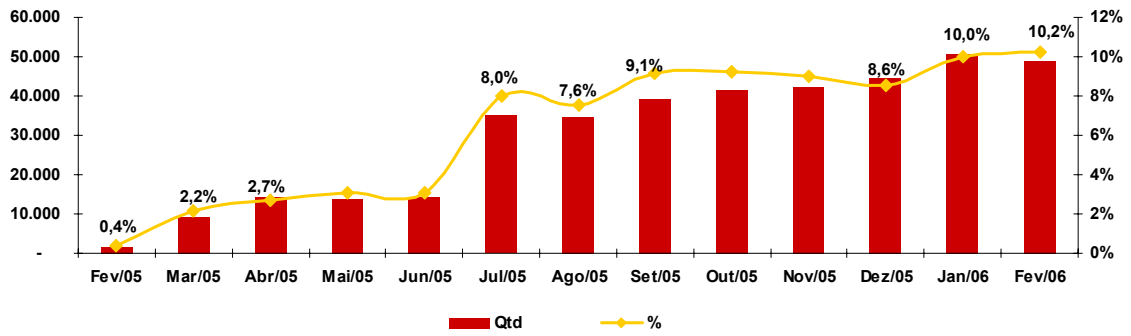
5. ESTRUTURA DO ATENDIMENTO VIRTUAL

A Equipe do Atendimento Virtual é estruturada com 19 atendentes, 2 backoffices responsáveis por apoiar o atendimento, e 1 supervisora de atendimento. A Equipe obedece ao seguinte organograma:



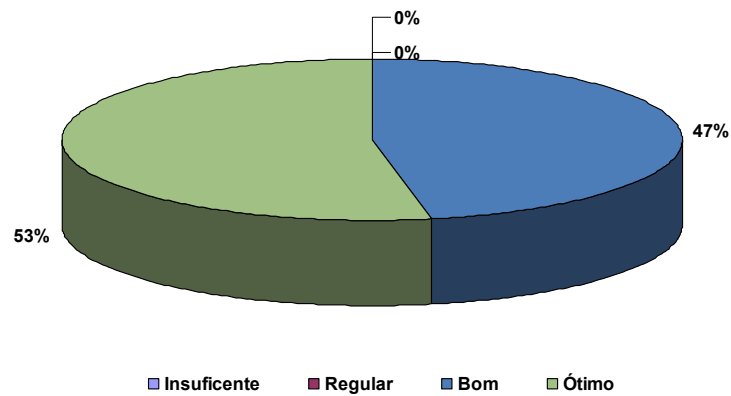
6. RESULTADOS

O Atendimento Virtual conseguiu, em um ano, aumentar a sua atuação dentro dos atendimentos da Ampla, sendo hoje responsável por 10% do total de contatos da Empresa.

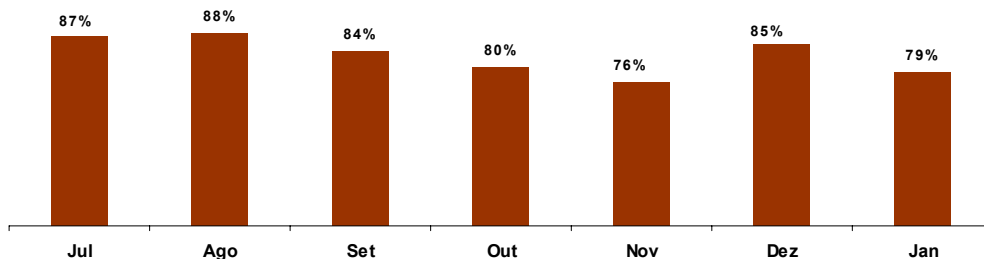


Esta transferência de contatos do canal telefônico para o virtual gerou uma economia de custos na ordem de 40%.

Acompanhando esta tendência de crescimento na quantidade de contatos, o controle da qualidade no atendimento tem alcançado excelentes resultados, com nota de monitoria acima dos 90 pontos e avaliação dos atendentes entre Bom e Ótimo. Isto reflete diretamente na satisfação dos clientes com relação ao canal, que configura na margem dos 80%.



Índice de Satisfação



7. CONCLUSÃO

A argumentação a favor do chat é irrefutável. Em estudo realizado pela TechnoBrands, a taxa de conversão de compra via internet é 3 vezes mais alta quando existe um apoio de um atendimento via chat. O poder do canal de chat fica mais visível quando se avalia o volume de vendas. Segundo o mesmo estudo, com o canal de chat o volume de vendas é 35% maior que um varejo que não oferece o atendimento via chat. Outra conclusão do estudo foi o poder de fidelização que o atendimento via chat tem sobre os clientes. Aqueles que utilizam o chat chegam a ser 2 vezes mais tendenciosos a voltar a comprar no site.

Outro estudo realizado pela Júpiter Communications, em 2000, mostra que o chat gera economia de custos da ordem de 80%, em relação ao telefone. Mas não apenas isso. Também patrocina enorme melhoria de qualidade do relacionamento. A comunicação por telefone é rápida e garante ao consumidor a empatia do contato humano. Mas o custo é alto, comparado aos outros canais. O e-mail também é uma opção barata, se comparado ao de telefonia. Não oferece, porém, ao consumidor aquela que se considera a maior qualidade do chat: a possibilidade de dialogar com o atendente e, mais, de perguntar, na hora, caso a explicação venha incompleta, até se sentir satisfeito.

O chat reúne o melhor de três mundos: economia de custo, com certeza; mas, principalmente, interatividade – o irresistível apelo do telefone – e rapidez na resposta, ambas propiciadas pela comunicação em tempo real.

O canal de Atendimento Virtual é uma opção excelente para a Ampla, e ao mesmo tempo supri, se bem conduzido, as necessidades e expectativas dos clientes que o utilizam.

Além disso, aliando tecnologia inovadora a este programa de desenvolvimento, a Ampla entende que o maior trabalho realizado é junto a seus colaboradores. Motivando e capacitando seus profissionais, a Ampla acredita poder chegar ao seu principal resultado esperado: obter a satisfação de seus clientes.