

# VEJA COMO O ATEND FILAS OTIMIZA OS SERVIÇOS DE BPO DAS EMPRESAS

A ineficiência nos processos de atendimento presencial é um dos principais entraves nas empresas. É fato que filas estão presentes em nosso cotidiano, seja para comprar um pãozinho, pagar uma conta ou ser atendido nas casas de saúde. Mas, ninguém gosta de ficar esperando em uma fila não é mesmo?

O objetivo da BRQ Digital Solutions é transformar digitalmente o negócio das empresas e auxiliar na implantação de soluções inovadoras e por isso decidiu investir, através de seu Innovation Hub, em uma plataforma de Gestão de Serviços que permite transformar rotinas manuais em processos digitais: a startup Workfacilit.

A plataforma possui módulos operacionais que se comunicam e fazem integração com outras aplicações periféricas e equipamentos por meio de barramento de comunicação (conjunto de linhas de comunicação que permitem a interligação entre dispositivos). Ela atua no gerenciamento do atendimento, controle de produtividade e acompanhamento em tempo real por meio de vídeos e painéis de controle. Tudo isso para tornar mais prática e integrada a comunicação via chats, avisos e alertas.

Hoje, vamos falar do módulo **Atend Filas** do Workfacilit, que usa tecnologia no gerenciamento de filas oferecendo ferramentas e metodologia adequada para melhorar a experiência de atendimento presencial dos clientes.

Uma das maiores empresas de BPO (Business Process Outsourcing) do Brasil viu no Atend Filas uma oportunidade de agregar valor aos seus serviços e, por meio de uma parceria de negócios, o incluiu no seu mix de produtos.

Como veremos a seguir, a ferramenta foi crucial na otimização dos serviços prestados pela companhia, trazendo ganho de organização, visibilidade e inteligência às operações de agendamento e jornada de atendimento presencial. Continue a leitura e conheça mais esse case de sucesso!

## Os desafios no agendamento e na jornada de atendimento presencial

Embora o atendimento presencial esteja inserido na rotina de vários negócios, há uma grande **dificuldade em se prover esse serviço de maneira adequada**, equilibrando as possibilidades da empresa, as necessidades dos usuários e as questões regulatórias, por exemplo.

Ainda hoje, é possível ver companhias subestimando **a relevância e a profundidade técnica que o atendimento presencial requer**. Muitas vezes, acreditam que essa tarefa se resume a oferecer senhas e organizar a ordem de atendimento das pessoas — o que não condiz com a realidade.

Entretanto, embora organização e agilidade do atendimento presencial sejam pontos impactantes, essa jornada vai além. É um processo estratégico, que **necessita da avaliação de uma série de variáveis e critérios**, o que nem sempre é possível quando não se tem à disposição as ferramentas e a expertise necessárias.

Hoje, muitas empresas se veem com dificuldades em gerenciar seus atendimentos presenciais, desperdiçando recursos vitais, como tempo, espaço e força de trabalho. Por essa e outras razões, líderes e gestores têm optado pelo BPO de atendimento, solucionando grande parte desses desafios.

## Sobre a empresa

Atuante no mercado de BPO, a cliente da BRQ oferece aos seus clientes todo o aparato técnico e operacional para executar o atendimento presencial. Englobando desde a oferta de pessoal até a parte administrativa, que está diretamente associada ao **uso de tecnologia e ferramentas de suporte a atendimentos**. É justamente nesse ponto que a BRQ se faz presente na trajetória da companhia.

Por meio dessa parceria, a empresa **conseguiu elevar a qualidade dos serviços de BPO oferecidos**, aumentando o valor das ofertas, a eficiência das atividades e qualidade do atendimento presencial. Tudo isso a partir da inovação, da tecnologia e da inteligência do Atend Filas.

## Como era o cenário da empresa antes do Atend Filas?

Na fase inicial do projeto, não existia ainda uma ferramenta que oferecesse uma visão ampliada de todos os processos de atendimento executados pela companhia. Com o Atend Filas, foi possível **aprimorar a inteligência na recepção do cliente**.

O que havia antes eram painéis de LED que se encarregavam de sequenciar filas. O atendimento se resumia a receber os clientes e colocá-los em uma ordem, a fim de que fossem chamados sequencialmente. Contudo, esse modelo não entregava toda a eficiência que a empresa necessitava e gostaria de oferecer aos seus clientes.

Etapas importantes, como a identificação do usuário e a o serviço demandado, deram base os atendimentos, de modo que as pessoas fossem direcionados estrategicamente de acordo com o expertise e skills dos atendentes. A companhia pode levar o expertise e as skills dos seus atendentes em consideração na hora de direcionar um atendimento. Assim, as pessoas seriam acolhidas por profissionais que realmente poderiam solucionar a sua demanda e oferecer a melhor experiência possível.

O Atend Filas também foi fundamental para identificar e tirar das filas principais aqueles clientes que demandavam a execução de serviços simples, como a emissão de uma segunda via de um documento.

## Os diferenciais do Atend Filas

Com foco no aproveitamento inteligente das informações e dados dos atendimentos, o Atend Filas agrega uma série de diferenciais do ponto de vista da jornada do atendimento presencial. Esse case é um grande exemplo disso.

A seguir, destacamos alguns desses diferenciais, que foram determinantes para os resultados obtidos junto da empresa cliente. Vejamos!

# Quais são os resultados da transformação viabilizadas pela parceria?

Um dos principais diferenciais do Atend Filas está na **centralização dos recursos e funcionalidades**. Ou seja, a organização que o utiliza tem tudo que necessita em uma única ferramenta:

- Otimização do processo de atendimento;
- Aumento da taxa de satisfação para 99%;
- Redução de TMA (tempo médio de atendimento) de 15 min para 5 min;
- Redução de TME (tempo médio de espera) de 12 min para 4 min;
- Aumento do valor das ofertas;
- Identificação e aceleração das filas com o direcionamento dos clientes por tipo de problema.

Todas essas funcionalidades estão integradas ao Atend Filas, o que não se verifica em outras ferramentas existentes no mercado, as quais demandam o uso conjunto de diversas soluções, uma para cada função.

## Monitoramento em tempo real

O Atend Filas notifica, em tempo real, tudo o que está acontecendo na operação de atendimento. Para tanto, a plataforma **dispõe de painéis e dashboards**, a partir dos quais as empresas conseguem monitorar todos os eventos e controlar o tempo máximo de espera.

## Sem necessidade de instalação

Outro diferencial da plataforma Atend é que ela não exige a instalação nos dispositivos em que será usada. Todos os seus recursos **são acessíveis via browser**, sem qualquer ação prévia. Dessa forma, a partir de um simples link, o atendente tem acesso à plataforma completa, inclusive aos equipamentos, ao opinômetro de pesquisa de opinião, ao totem de geração de senhas e outros recursos.

## Mensuração de resultados

A plataforma Atend também dispõe de relatórios com diversos indicadores que ajudam na mensuração dos resultados das **operações de atendimento**.

## Como a sua empresa pode evoluir seu negócio?

Esse case comprova a competência da BRQ em apoiar as empresas em todos os desafios da transformação digital. Com as soluções inovadoras do Innovation Hub, a BRQ oferece produtos – testados e aprovados – para apoiar a jornada de transformação digital de seus clientes. O Atend Filas é uma dessas opções.

A partir de uma visão ampliada do negócio e uma metodologia própria, o time da BRQ é capaz de estruturar o melhor caminho para que as empresas consigam inovar e potencializar resultados.

Quer ser o próximo case de sucesso da BRQ? [Entre em contato](#) e dê o primeiro passo rumo à transformação digital!

