

COMO GIGANTE DE TELEFONIA AUMENTOU A EFICIÊNCIA E DIMINUIU O TEMPO DE ESPERA DO CLIENTE COM A AJUDA DA BRQ

Um dos fatores que mais impacta o atendimento ao cliente é o tempo de espera. A verdade é que o cliente costuma associar um longo tempo de resposta a um atendimento ruim, mesmo quando consegue resolver sua questão, não é mesmo?

Oferecer uma melhor [experiência](#) aos clientes deve ser o objetivo de qualquer empresa que almeje um lugar de destaque em um mercado tão concorrido. Para isso, é preciso se estruturar e agir estrategicamente na solução, otimizando processos e compreendendo os fatores que motivam situações como essa.

Nesse contexto, uma empresa global de telefonia conseguiu otimizar sua operação digital e colher ótimos resultados em ciclos curtos. Com o suporte de um time especializado e combinando [Lean](#) e Ágil, a BRQ contribuiu para aumentar a eficiência e diminuir o tempo de espera no processo de atendimento aos clientes de sua parceira de longa data.

QUAL ERA O DESAFIO DA OPERAÇÃO DA BRQ NA EMPRESA CLIENTE?

Impactar positivamente o cliente final com um menor tempo médio e maior assertividade (diminuição de reaberturas) no atendimento era essencial. Para este projeto de melhoria, o objetivo da empresa era aumentar a produtividade da equipe de sustentação no processo de atendimento aos clientes.

O principal desafio era superar a meta de SLA com um gerenciamento mais eficiente dos prazos para respostas dos tickets abertos. Um dos indicadores-alvo desse projeto foi o índice de reprocessamento, que contabiliza os chamados com mais de uma interação no fluxo de atendimento, ou seja, aqueles que não foram resolvidos no primeiro contato. Com a implementação da cultura Lean nesse processo, a BRQ precisava ajudar sua parceira a entregar um serviço com maior valor agregado, de modo mais rápido e eficiente.

COMO A CULTURA LEAN E TIMES ESPECIALIZADOS GERARAM MELHORIAS

Para dar início ao projeto, os times da cliente e da BRQ utilizaram o Método A3 para o desdobramento da estratégia. Trata-se de um processo que, através de análises e hipóteses, busca reconhecer e propor solução de problemas de forma colaborativa, promovendo uma investigação aprofundada da causa raiz, das causas contributivas, sistêmicas e que requeiram ações para prevenir sua reincidência.

Os [dados](#) analisados, como tipificação dos problemas e histórico de atendimento, serviram para entender melhor a causa raiz dos problemas e fazer os ajustes necessários para aprimorar as entregas. Mais do que oferecer a solução para um evento específico, a BRQ ajudou a empresa de telefonia com a adoção da cultura Lean.

Como parte do processo, foram mapeados indicadores-chave de performance (KPIs) com impacto direto na cliente. Em reuniões diárias de gerenciamento, os novos KPIs foram monitorados para alavancar os resultados e o valor percebido pela cliente, em tempo real.

Esse movimento gerou um impacto direto na rotina da área fortalecendo a tratativa e solução de problemas de uma forma estruturada, buscando melhorar a experiência e a satisfação da cliente. Sendo assim, a BRQ passou a atuar de forma mais consultiva e relevante ganhando reconhecimento da parceira pela entrega de melhores resultados.

QUAIS FORAM OS RESULTADOS DO PROJETO?

A grande mudança proporcionada pela metodologia Lean de melhorias de processos no projeto de sustentação da companhia foi apostar na transformação focada no [gemba](#) (onde as coisas realmente acontecem).

Analisando os resultados práticos, um dos indicadores mais positivos foi o índice de reprocessamento, que contabiliza os chamados com mais de uma interação no fluxo de atendimento, ou seja, aqueles que não foram resolvidos no primeiro contato. A métrica estava em 19,2% em janeiro e caiu para 1,98% em setembro. Já o *aging*, que representa o tempo dos chamados em aberto, reduziu em 59%.

Mais do que números, o trabalho da BRQ proporcionou uma mudança importante de *mindset* do time do projeto. O método antigo — alta gestão definindo e empurrando para os liderados o que deveria ser feito (*top-down*) — não funcionava mais e a solução foi “ferver a água de baixo para cima”, valorizando o trabalho de cada pessoa e o compromisso de todos com um propósito único para que a meta proposta fosse atingida.

QUAIS SÃO OS PILARES DA CULTURA LEAN?

A cultura Lean é uma metodologia voltada para a otimização dos processos internos. Ou seja, reduzir os desperdícios da operação da companhia, desde a redução de investimentos desnecessários até espaços físicos, utilizando os recursos disponíveis de modo mais rápido e eficaz. Para isso acontecer, porém, é importante ter seus pilares implementados na empresa, assim como a BRQ, parceira do [Lean Institute](#), tem.

METODOLOGIA LEAN

A primeira etapa é a implementação da metodologia Lean. Significa, portanto, encontrar falhas e erros ao longo do processo produtivo de uma empresa. Assim, os desperdícios nas operações são reduzidos e os ganhos em produtividade são notórios. A ideia é obter melhores resultados com mais eficiência.

LIDERANÇA LEAN

Para que isso aconteça com sucesso, porém, é importante que os líderes abracem essa ideia. É com uma liderança mais participativa que os resultados da cultura Lean vão surgir. Começa com a ideia de líder servidor, que reconhece as dificuldades enfrentadas pelo seu time e atua com foco nas soluções. A liderança Lean também indica o caminho a ser seguido, refinando os processos para entregar mais ao cliente.

LEAN DIGITAL

A última etapa representa o encontro entre a cultura Lean e a transformação digital: a aplicação dessa metodologia dentro de um cenário cada vez mais digitalizado. Representa, então, o uso de diferentes tecnologias, ferramentas e soluções para otimizar os processos e operações de uma empresa. Trata-se, portanto, da união entre dois conceitos tão fundamentais.

COMO SUA EMPRESA PODE ACESSAR MELHORIAS COMO ESSAS?

Esse case comprova a competência da BRQ em aprimorar processos e agregar ainda mais valor ao cliente, juntos, por meio da transformação digital.

Os times especializados da BRQ são chamados de **Squads Gerenciados**, equipes cross-funcionais, ágeis e autogerenciáveis. Com alta performance e estratégia orientada à entrega de valor, oferecem alta capacidade técnica para apoiar a sua empresa no desenvolvimento e melhoria contínua de soluções digitais.

Essa história também pode ser sua. Deseja implementar as melhorias que vimos no case da nossa cliente em sua empresa? Então [entre em contato conosco](#), conheça as nossas soluções e otimize o desempenho de todo o seu negócio!