

FLEX CONTACT CENTER, EMPRESA DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO, ADOTA NOVA SOLUÇÃO DE OTIMIZAÇÃO DE FORÇA DE TRABALHO DA AVAYA

SUMÁRIO DO PROJETO

Cliente

FLEX CONTACT CENTER

Indústria

Serviços

Localização

Santa Catarina

Desafios

- Atualizar seu ambiente para a nova solução da Avaya Aura com WFO
- Aumentar a disponibilidade do ambiente e reduzir custos com uma infraestrutura 100% virtualizada.

Impacto no negócio

- O projeto fortaleceu e ampliou o posicionamento da empresa em soluções de atendimento ao cliente .
- Reforço no reconhecimento da expertise da companhia no desenvolvimento de soluções inovadoras e totalmente focadas no cliente.

SOBRE A FLEX CONTACT CENTER:

A Flex Contact Center é uma empresa jovem, que iniciou suas operações em julho de 2009. Entretanto, reúne décadas de experiência de seus profissionais, sobretudo dos fundadores e equipe diretiva, que assistiram ao nascimento do segmento de call center no Brasil e participaram ativamente de seu desenvolvimento.

O expertise acumulado permitiu a Flex sustentar um forte crescimento, culminando com os atuais 5,5 mil profissionais e operações localizadas nas cidades de Florianópolis, Lages, São Paulo e, em breve, também em Xanxerê.

A empresa treina mais e melhor seus profissionais, financia o ensino regular, em nível de graduação, pós-graduação e estudo de línguas, e levou suas operações para cidades no interior do Brasil, gerando oportunidades de trabalho e geração de renda.

DESAFIOS DO CLIENTE:

O perfil do consumidor vem mudando ano a ano. Os usuários estão cada vez mais exigentes e conectados e as empresas precisam estar atentas a isso, pois só assim conseguirão entregar uma boa experiência na central de relacionamento, por conta disso, a Flex pretendia aumentar a disponibilidade do ambiente, reduzir custos com uma infraestrutura 100% virtualizada e atualizar seu ambiente para a nova solução da Avaya Aura com WFO.

A SOLUÇÃO:

A empresa atualizou seu ambiente para a nova versão da solução **Avaya Aura com WFO (Work Force Optimization)**, com o objetivo de aumentar a disponibilidade do ambiente e reduzir custos uma infraestrutura 100% virtualizada. A ferramenta, implantada desde novembro de 2014, tem foco principal na eficiência dos serviços ao mercado e atendimento rápido às necessidades dos clientes da Flex, conforme declara Kleber Bonadia, diretor de tecnologia da Flex Contact Center.

O projeto foi executado pela **Telesul**, canal da Avaya no Brasil, que analisou a infraestrutura existente e dimensionou uma solução de alta performance dentro da melhor relação custo-benefício para empresa. De acordo com Luis Ferras, diretor Comercial da Avaya, **esse projeto é mais um reforço no reconhecimento da expertise da companhia no desenvolvimento de soluções inovadoras e totalmente focadas no cliente.**

Usuários estão cada vez mais exigentes e conectados e as empresas precisam estar atentas a isso, pois só assim conseguirão entregar uma boa experiência na central de relacionamento. **Com essa nova parceria, a expectativa é ampliar o portfólio da empresa, a qual está cada vez mais voltada para a gestão de relacionamento multicanal**, com soluções capazes de atender diferentes perfis de clientes e segmentos.

Sobre a Telesul

A Telesul é uma integradora de tecnologias e comunicação. Possui larga experiência na integração de ambientes de voz sobre redes e oferece soluções que vão desde a infra-estrutura até a customização de aplicações de contact-center, telefonia IP, comunicações unificadas, mobilidade, vídeo conferência e colaboração.

Baseada na experiência de seus profissionais e certificação junto aos principais fabricantes do segmento, como Avaya, Aruba, Nice, Polycom e Microsoft, atua com um diversificado portfólio de serviços desde a análise e implantação até o gerenciamento de todas as soluções que oferece.

Para saber mais sobre nossos produtos e serviços, visite nosso website:

WWW.TELESUL.COM.BR

