

Case Study



Doutor Finanças
"fazer o bem, bem feito"



O Doutor Finanças nasceu com o propósito de aumentar a literacia financeira e ajudar as famílias portuguesas a gerirem melhor os seus produtos financeiros.

Case Study: Doutor Finanças

Desafio

Encontrar uma plataforma que permitisse gerir as diferentes linhas de atendimento dos operadores da empresa e obter dados e relatórios sobre as diferentes interações.

Solução

Implementação da plataforma GoContact integrando, num único interface, toda a gestão de linhas de atendimento, complementadas com dashboards e relatórios em tempo real para maior controlo das chamadas.

Resultados

Gestão de chamadas e relatórios numa única plataforma. O foco passa a estar em ajudar os clientes que contactam a empresa e não na gestão operacional do atendimento. Seguimento da satisfação do cliente com recurso a IVRs personalizados que ajudam a calcular o NPS.

Doutor Finanças conta com uma equipa de mais de 100 doutores para ajudar a equilibrar as finanças pessoais dos seus clientes.

Doutor Finanças: “fazer o bem, bem feito”

O Doutor Finanças nasceu com o propósito de aumentar a literacia financeira e ajudar as famílias portuguesas a gerirem melhor os seus produtos financeiros.

No mercado desde 2014, conta com uma equipa de mais de 100 doutores para ajudar a equilibrar as finanças pessoais dos seus clientes.

No portal www.doutorfinancas.pt, é possível encontrar artigos, simuladores e vídeos que reforçam a sua atuação em literacia financeira. Para além dos conteúdos que desenvolve, ainda disponibiliza formação a todos os interessados em perceber melhor o universo financeiro, de forma a poderem tomar decisões mais informadas e ajustadas à sua situação.

O Doutor Finanças presta serviços na área das finanças pessoais e familiares, ao nível da negociação de crédito habitação, consolidação de créditos, seguros de vida e não vida.

Todo o processo é centralizado digitalmente com base num sistema de gestão de informação desenvolvido internamente (clínica On-line) que centraliza e organiza todo o processo de interação entre os clientes e os “doutores”. Através deste processo é possível recolher documentação comparativa, tratar de burocracias, negociar as melhores taxas e ajudar os clientes na formalização de novas soluções financeiras que contribuem para uma maior sustentabilidade financeira.

Por último, mas não menos importante, a empresa trata da componente burocrática de todos os seus clientes e acompanha o processo do princípio ao fim.

*“aumentar a literacia financeira e
ajudar as famílias portuguesas”*



“O grande desafio era analisar informações e dados que até o momento não eram fáceis de obter e de medir”.

Necessidade de Atendimento via Voz

Quando o Doutor Finanças nasceu, tinham a maior parte do seu processo de negócio digitalizado. O website contava e conta com artigos e conteúdos distribuídos por diferentes categorias dependendo das necessidades, para que os seus clientes pudessem encontrar respostas às suas dúvidas mais comuns.

Os clientes que querem contactar a empresa para resolver alguma dúvida em particular, só têm de clicar num botão para solicitar ajuda. Até aqui o processo é, por isso, praticamente 90% digital.

Mas como refere Rui Costa, “quando falamos de temas financeiros, as pessoas gostam de interagir com pessoas, querem o toque humano, porque se trata do seu dinheiro”, e é aqui que entram os profissionais do Doutor Finanças, carinhosamente apelidados de “Doutores”.

Cada cliente contacta sempre com um profissional em particular, não existem linhas gerais e todas as interações são personalizadas para garantir que cada pessoa tenha a atenção merecida em função das suas necessidades.

A implementação da Solução GoContact

Quando decidiram implementar a plataforma GoContact, o que pesou na tomada de decisão foram as funcionalidades oferecidas e as suas potencialidades: poder controlar a qualidade das chamadas efetuadas, o número de chamadas, os timings das chamadas de forma simples e direta. O grande desafio era analisar informações e dados que até o momento não eram fáceis de obter e de medir, sem esquecer que, para o Doutor Finanças, era fundamental ter um especialista alocado a cada processo e a cada cliente, sem recorrer a números gerais, conseguindo dar as soluções mais personalizadas.

Para esta empresa a satisfação do cliente é o motor de sucesso. Com a plataforma GoContact conseguem retirar informações sobre todas as chamadas sem ter de trocar de plataforma, com relatórios personalizáveis.

Todas as funcionalidades numa única plataforma

“Para nós é fundamental trabalhar todos os dias a pensar nos nossos colaboradores e ao mesmo tempo nos nossos clientes”, refere Rui Costa, COO do Doutor Finanças.

Para que isso seja possível, precisavam de uma plataforma que permitisse ter o controlo total sobre as chamadas, incluindo os relatórios e dados em tempo real. “Uma plataforma que liga os colaboradores aos clientes permitindo que os colaboradores sejam especialistas ao lado do cliente, os “owners” da informação para o cliente”, refere Rui Costa.

Para esta empresa a satisfação do cliente é o motor de sucesso. Com a plataforma GoContact conseguem retirar informações sobre todas as chamadas sem ter de trocar de plataforma, com relatórios personalizáveis em função das diferentes necessidades e dos serviços prestados.

A satisfação do cliente em primeiro lugar

Na plataforma GoContact, o Doutor Finanças encontrou mais uma funcionalidade que se encaixava na sua visão de negócio: poder conhecer a opinião e o grau de satisfação dos clientes com quem falavam. Com a criação de IVRs personalizados, começaram a registar a satisfação de cada chamada e de cada cliente, informação que começou a ter um impacto muito importante na perceção e no ajuste dos serviços prestados e do negócio.

Testemunho do Cliente

“Com a GoContact estamos a recolher informação de forma mais prática e mais simples, o que nos ajuda a tomar decisões que impactam na operação, na maneira com que nos relacionamos com o cliente e na maneira como gerimos as nossas equipas.”

Rui Costa – COO | Chief Operating Officer





Rua das Cardadeiras, 107
Lugar Agra de Cima – Esgueira
3800-125 Aveiro
Portugal
T. 800 456 456
geral@gocontact.pt
www.gocontact.pt

Sobre a GoContact:

A GoContact é uma solução nativa cloud Contact Center as a Service, com soluções integradas de Omnicanalidade e Inteligência Artificial.

A missão da GoContact é reduzir a complexidade tecnológica na gestão dos Contact Centers, remover as barreiras entre beneficiários da tecnologia e a tecnologia em si.

Colocar o nosso Know-How de Contact Center ao serviços das empresas, dos negócios e fundamentalmente ao serviço das operações.

