A nighttime cityscape featuring several tall skyscrapers and construction cranes. The buildings are illuminated with lights, and the sky is dark. The text is overlaid on the image in white, bold, sans-serif font.

MELHORAR A EFICIÊNCIA
DO CONTACT CENTER
ENQUANTO **AUMENTA**
O RELACIONAMENTO
COM O CIDADÃO

DUBAI LAND DEPARTMENT IMPLEMENTA SOLUÇÃO ALTITUDE XPERIENCE PARA IMPULSIONAR O RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO



A DUBAI LAND DEPARTMENT (DLD) fornece serviços excepcionais a todos os seus clientes ao mesmo tempo em que desenvolve a legislação necessária para impulsionar o setor imobiliário em Dubai, organizando e promovendo investimentos em imóveis e espalhando o conhecimento da indústria.



LINHA DE APOIO EJARI

O sistema destina-se a criar transparência nas cláusulas e provisões de um acordo de aluguel privado assinado por senhorios e inquilinos, tornando o setor imobiliário de Dubai um dos mais bem regulados do mercado no mundo.



DLD alcançou/conquistou os seguintes objetivos:

1

Melhorou o serviço a Residentes de Dubai com menor tempo de espera e maior FCR (Resolução na Primeira Chamada).

2

Combinação avançada de operações e campanhas outbound & inbound

3

Padronizar, gerenciar & controlar as operações do contact center



"A abordagem focada no cliente usa a tecnologia para aumentar a satisfação e felicidade dos consumidores. Além de fornecer serviços DLD aprimorados, essas melhorias também combinam com a agenda 'Smart Dubai' do governo – que visa otimizar a tecnologia para

Sua Excelência o Sultão Buti Bin Mejren - Diretor Geral, DLD



ONDE COMEÇAMOS

Com a solução Altitude Voice Portal em prática, os residentes e senhorios de Dubai e as empresas gestoras de propriedades podem checar o status de uma conta ou aplicação Ejari a qualquer momento. O contact center lida com todas as consultas Ejari relacionadas com registro de contrato de locação, renovações, cancelamentos, transferências e encerramentos. A DLD pode encaminhar inteligentemente as interações, automatizar a discagem outbound, além de utilizar painéis de desempenho em tempo real. A flexibilidade do novo sistema possibilita especificamente a combinação avançada de operações e campanhas outbound e inbound, com uma forte oferta de desktops incorporados para atenção ao cliente e operações de atendimento proativo.

O QUE CONSEGUIMOS



Redução de tempo e custo na geração de relatórios manuais relacionados à atividade em geral das operações de atendimento ao cliente da DLD.



Aumento de 65% no uso do canal de autoatendimento de voz.



Aumento de 65% nas interações por voz respondidas em 15 segundos.



Queda de 42% nas chamadas abandonadas.

“A DLD esforça-se continuamente para exceder a satisfação de cidadãos e residentes ao fornecer um grande número de serviços, que vão além de apenas registro e titulação, mas oferecem uma experiência completamente integrada para o cliente”

Sua Excelência o Sultão Buti Bin Mejren - Diretor Geral, DLD

CONTATOS

Dubai Land Department
www.dubailand.gov.ae

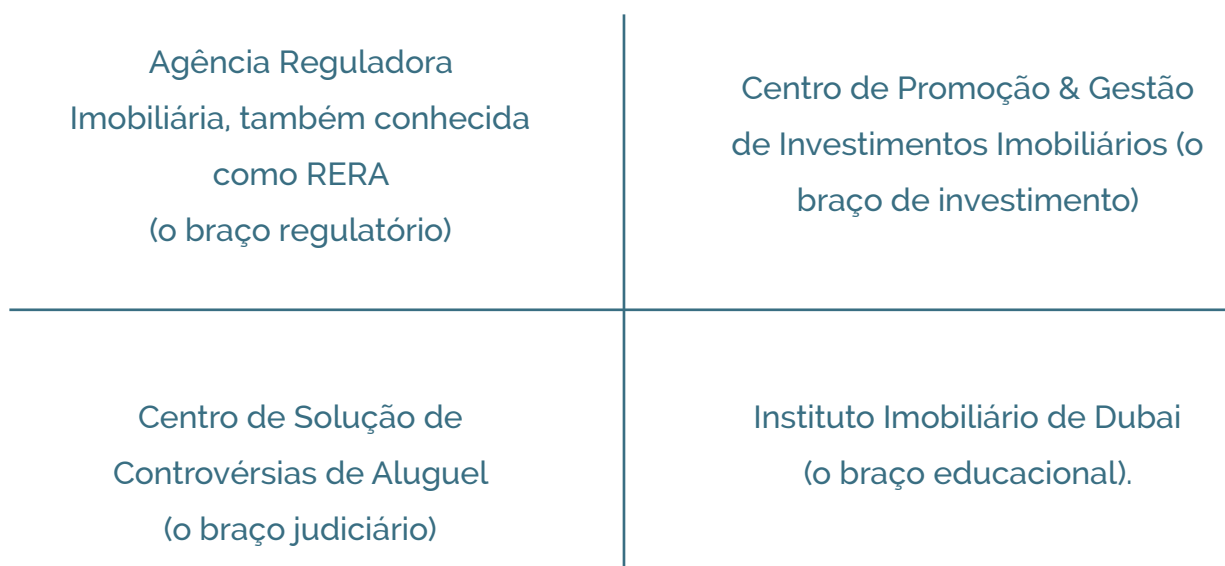
Altitude Software MENA
www.altitude.com
Info.mena@altitude.com

Emirates Real Estate
Solutions (ERES)
www.eres.ae

GARANTIA DE COMPROMISSO COM A EXCELÊNCIA DO ATENDIMENTO AO CLIENTE COM O CONTACT CENTER DE CLASSE MUNDIAL SEDIADO EM DUBAI

Uma situação sem saída com a Al Rostamani Communications LLC (ARC), a empresa líder em telecomunicações e tecnologia da informação sediada nos EAU, resultou em uma implementação de sucesso da solução de gestão de interação com o cliente Altitude Xperience Engagement na matriz da DLD em Dubai.

O objetivo da DLD era capacitar os principais departamentos da empresa que incluíam:



“O nosso trabalho com a Dubai Land Department é uma clara demonstração de como o ARC pode oferecer soluções robustas de gestão de interação com o cliente para organizações públicas. A tecnologia de contact center altamente flexível e confiável da Altitude aborda as necessidades em evolução e é uma razão importante para nosso forte relacionamento na região.”

Youssef Fawaz GM - Al Rostamani Communications