

 altitude

An  Enghouse Company

**INSTITUTO DE SEGURIDADE
SOCIAL DO METRÔ DE SÃO
PAULO **PADRONIZA E AGILIZA
ATENDIMENTO****

METRUS

INSTITUTO DE SEGURIDADE SOCIAL



A EMPRESA

O Metrus é uma Entidade Fechada de Previdência Privada, constituída sob forma de Sociedade Civil sem fins lucrativos, pela Companhia do Metropolitano de São Paulo (Metrô). Sua finalidade primordial é suplementar os benefícios assegurados pela Previdência Social aos seus Participantes e respectivos Beneficiários, proporcionando assim o bem estar social dos seus destinatários, no que tange aos serviços médicos e assistenciais em geral. O Metrô opera comercialmente desde 1974. Em 2010 transportou cerca de 4 milhões de passageiros.



4 linhas
em operação



65,3 km
de rede



58
estações



900
carros

“ Precisávamos de uma solução robusta, mas, que ao mesmo tempo, fosse de fácil manuseio. E conseguimos isso com a Altitude - **Fabio Mazzeo – Diretor-presidente, Metrus** ”

Entidade Fechada de Previdência Privada, constituída pela Companhia do Metropolitano de São Paulo

Oferece plano de previdência privada, planos de saúde de autogestão e outros benefícios do mercado de seguridade social.

Mais de 30 mil beneficiários no serviço de saúde

65ª maior EFPC do Brasil

Patrimônio avaliado em R\$1.3 bilhão



AUMENTA NÚMERO DE ATENDIMENTOS E EFICÁCIA NO PROCESSO DE GESTÃO

Em Dezembro de 2010, a elevação da demanda - com maiores exigências de qualidade e novas metas de ampliação de serviços - fez com que o instituto ampliasse a solução Altitude utilizada, aumentando a capacidade de atendimento e de URA (canais de Unidade de Resposta Audível). Atualmente, o Metrus conta com 30 posições de atendimento e consegue mensurar os resultados obtidos com a utilização das soluções da Altitude Software. O novo sistema permite que um número maior de pessoas seja atendido e consegue diminuir o número de reincidência em 60%, ou seja, o participante do Metrus consegue resolver o seu problema/solicitação no primeiro contato com a Central de Atendimento. Houve, também, um aumento de 42% na demanda, devido à percepção do participante sobre a maior qualidade dos serviços prestados.

Fabio Mazzeo, Diretor-Presidente do Metrus, aponta a transparência da informação como uma das maiores vantagens da ferramenta. "A Altitude tornou mais eficaz o processo de gestão. Por exemplo, com a gravação de voz, é possível mensurar a produtividade de cada operador e, com isso, podemos avaliar o expertise e a qualidade dos serviços", afirma o Presidente do Metrus.

Além do aumento no número de ligações, o tele atendimento do Instituto também ganhou em agilidade, principalmente com pessoas de prioridade. Foi possível implementar um sistema padronizado para o agendamento do atendimento presencial, tornando o atendimento personalizado, e possibilitando o tratamento de cada participante como único. "Atualmente, nossos participantes não passam mais de quinze segundos em uma ligação telefônica para tirar suas dúvidas. Além disso, tivemos grande ganho nos indicadores de performance", ressalta o Diretor-Presidente do Instituto.



BENEFÍCIOS



Atendimento automatizado com informações integradas



Diminuição de reincidência em 60% e aumento da receita em 42%



Atendimento ganha em agilidade e rapidez



Total controle dos contatos encaminhados



Gerenciamento de filas de espera por assunto e de grupos específicos de atendimento



SOLUÇÕES AGILIZAM RETORNO ÀS SOLICITAÇÕES DOS PARTICIPANTES

O executivo explica ainda que, embora o foco seja o receptivo, atualmente a solução da Altitude também permite fazer campanhas ativas com o objetivo de trazer o participante mais perto do Instituto: "As soluções não só refletiram no aumento significativo de atendimentos como agilizaram o retorno às solicitações do participante e garantiram a segurança nos processos", comenta Mazzeo.

"A aplicação das soluções Altitude foi capaz de, gradualmente, produzir melhorias radicais na performance do contact center ao criar a capacidade para ajustar operações a indicadores de performance e a objetivos organizacionais numa enorme variedade de situações", afirma Elaine Ferreira, presidente da Altitude Software para América Latina.

A meta daqui para frente é levar o sucesso do atendimento telefônico e presencial para o setor interno. Para isso, o Instituto cogita a implementação do Altitude uCI 8, que traz maior flexibilidade e possibilita maior controle do fluxo de assuntos dentro da empresa bem como prazo de retorno para o cliente.

PROJETO

► Criar um atendimento automatizado com informações integradas, sistemas de gerenciamento de filas de espera por assunto e gerenciamento de grupos específicos de atendimento padronizado para o agendamento do atendimento presencial, tornando o atendimento personalizado.

SOLUÇÕES ALTITUDE

- Altitude uCI: 30 agentes - Presencial, Voz Receptiva e Ativa (Discagem Preview), Email, Chat, gravação e roteamento inteligente;
- 17 portas de Ura, 3 Supervisores
- Altitude Vbox

CONTACTS

Metrus

Tel: +55 11 3371-3439
www.metrus.org.br
fonseca@metrus.org.br

Altitude Software

Tel: +55 11 3841-7100
www.altitude.com
faleconosco@altitude.com