



Caso de Sucesso

Anima

Education Group



“O que vivemos hoje em relação a ferramenta CRM, tem contribuído totalmente para um atendimento exímio e de qualidade superior ao segmento”

Flávio Augusto Vilela Vouguinha,
Gerente de Atendimento e
Relacionamento com o Aluno



Necessidades da Solução

Fundado em 2003, o Grupo Ânima Educação se instaura com sua primeira aquisição em Minas Gerais, que atualmente recebe o nome de Centro Universitário Una. É administrador também das instituições de ensino Centro Universitário UniBH em Belo Horizonte/MG, Unimonte em Santos/SP, Universidade São Judas Tadeu em São Paulo/SP e Unisociesc no Sul do país. O grupo é um dos maiores do Brasil em educação e carrega em sua identidade ideais sólidos e concretos, baseados em valores como comprometimento, cooperação, reconhecimento, respeito, transparência e inovação. São eles que permeiam todas as ações da empresa, não apenas em atuações corporativas, mas também no relacionamento com os alunos, colaboradores e parceiros.

Para manter essa sinergia entre pessoas e atingir a excelência no serviço prestado, a Anima vem aperfeiçoando de forma contínua seus processos de atendimento. O escopo desta nova iniciativa consistiu em mapear e redesenhar os fluxos de negócio em torno do aluno, com destaque para o processo de atendimento nos diferentes canais, para assim, melhorar a satisfação dos alunos com as instituições.

O primeiro passo foi analisar todas as etapas percorridas pelo aluno nos canais de atendimento, entender as dificuldades de resolução dos chamados na visão do agente de atendimento e identificar erros estruturais e oportunidades de melhoria junto às áreas envolvidas.

Em poder deste estudo, foram implementadas melhorias tecnológicas e de processo que garantiram a visão 360º do aluno, redução do número de chamados, padronização de processos e mecanismos para antecipação de problemas.

A principal necessidade do negócio era tornar os atendentes mais eficientes na resolução de solicitações ou problemas, garantindo maior satisfação dos alunos. A padronização na resolução das ocorrências recorrentes era um dos principais desafios, visto que não havia processos pré-estabelecidos. Além disso, não existia o histórico de atendimentos, tornando o atendimento mais lento.

Para todas as solicitações ou problemas era oferecido um prazo de resolução, porém na maioria das vezes estes prazos eram excedidos pelo atendente ou pelas áreas resolutivas. Criar e cumprir regras de SLA (Service Level Agreement) era essencial no tratamento das ocorrências abertas, estabelecendo e garantindo o tempo mínimo para a primeira resposta ou até mesmo para a solução do problema.

Outra expectativa da empresa era conseguir visualizar todas as naturezas das ocorrências de forma gerencial e através de todas as unidades do grupo. Conseguir identificar quais solicitações eram mais comuns entre os alunos, em que unidades e como estavam sendo solucionadas. Acompanhar periodicamente, de forma fácil, o desempenho dos atendentes e monitorar os pontos críticos também era uma preocupação.

A Solução

Em um projeto que durou cerca de 6 meses, a AlfaPeople implantou o módulo de Serviços ao Cliente do Microsoft Dynamics para integrar todos os processos de atendimento. Com isso foi possível, além de maior fluência e controle nos processos, centralizar os diferentes canais de atendimento (telefone e web) do grupo, trazendo sinergia e padronização com o trabalho estruturado em células e com processos pré-determinados.

As células foram organizadas em 2 níveis de atendimento: N1- grupo de atendentes que tratam de pedidos de informações ou solicitações mais simples; N2 – atendimentos mais complexos, que exigem mais áreas envolvidas e tempo para solução. Foi criada uma área específica para gestão centralizada do atendimento, responsável pela definição clara do papel de cada colaborador, oferecendo maior autonomia para resolução das ocorrências e controles. Além disso, foi separado o atendimento dos atuais alunos e dos potenciais alunos pois entendeu-se que são públicos distintos, com necessidades diferentes.

Com funcionalidades nativas do Microsoft Dynamics foi possível organizar as solicitações através de filas de atendimento e controle do SLA. Dashboards e Painéis, foram outras funcionalidades utilizadas para apoiar na visão 360o dos alunos. Buscar soluções logo no primeiro contato e através da base de conhecimento do Dynamics, reduziu o número de interações e simplificou a comunicação com o aluno. Trabalhar na melhoria contínua, combinada com a tecnologia, trouxe a otimização dos processos, o aumento da satisfação dos alunos e o resultado empresarial.

“Estamos caminhando na visão 360, em que conseguimos ver o caminho de atendimento que o aluno já percorreu na instituição via CRM, facilitando a vida dos operadores. ”

Viviane Ferreira Rocha,
Líder Central de Relacionamento com o Aluno



Benefícios



“Está claro para Ânima e consequentemente para a TI que a captação e retenção dos alunos passa por um bom relacionamento, e com base nisso o CRM é o pilar para esse bom relacionamento com os alunos. “

Alexandre Ubaldo Ferreira de Carvalho,
Gerente de Sistemas at Anima

Qualidade da Informação

Através da centralização do atendimento, integração de canais e uma base de conhecimento única, a qualidade dos dados melhorou significativamente. A informação que é produzida e compartilhada com o aluno tem mais qualidade, reforçando a relação entre as partes.

Redução do Número de Chamados

A implantação de um fluxo contínuo de atendimento e a visão 360 graus dos alunos garantiram que os encaminhamentos das demandas de fato acontecessem e fossem finalizados dentro dos prazos, evitando que o aluno tivesse de entrar em contato novamente e, muitas vezes, por outros canais. Com isso, o volume de atendimento caiu substancialmente.

Satisfação dos Clientes

O NPS (Net Promoter Score) é uma métrica utilizada pelo grupo e serve para medir a satisfação e a lealdade dos alunos. Esta métrica foi aplicada à área de atendimento durante um período pré-estabelecido após a implantação do projeto. O sucesso do projeto foi pragmaticamente reconhecido e comprovado a partir do aumento do índice de 2 para 6 pontos, em uma escala que vai de 0 a 10.

Global Offices

AlfaPeople - Headquarters

Støberigade 14, 4. sal
2450 **København SV**
Denmark
Phone: +45 70 20 27 40
Email: info.dk@alfapeople.com

AlfaPeople Germany

Elsbach Haus, Goebenstraße 3-7
32052 **Herford**
Phone: +49 5221 28440-0
Fax: +49 5221 28440-44
Email: info.de@alfapeople.com

AlfaPeople Chile

Av. Tajamar 481, of. 607
Torre Sur, World Trade Center
Las Condes, **Santiago**
Phone: +56 (2) 2 751 90 00
Mobile: +56 9 75296062
Email: info.cl@alfapeople.com

AlfaPeople Costa Rica

Calle 36. Av 4 y 6.
Edificio Don Bosco. Tercer Piso
San Jose
Phone: +506 2233 7000
Fax: +506 2233 3238
Email: info.cr@alfapeople.com

AlfaPeople China

Four Seasons Square, Building 2
No. 503 NingGuo Road,
Shanghai
200090
Phone: +966 2 6929450
Email: kle@alfapeople.com

AlfaPeople United Kingdom

Phoenix House
18 King William Street,
London, EC4N 7BP
Phone: +44 330 223 0635
Email: info.uk@alfapeople.com

AlfaPeople Switzerland

Hohenbühlstrasse 2
8152 **Glattbrugg**
Phone: +41 43 355 30 60
Fax: +41 43 355 30 61
Email: info.ch@alfapeople.com

AlfaPeople Brazil - Barueri

Al. Tocantins, 125 – Conj. 250,
Alphaville Industrial
06455-931
Barueri-SP
Phone: +55 (11) 4082-3232
Email: info.br@alfapeople.com

AlfaPeople Guatemala

5ta Avenida 4-55 Zona 14
Edificio Europlaza Torre 1, 2do Nivel,
Oficina 208/209
Phone: +502 2386 9981
Fax: +502 2386 8800
Email: info.gt@alfapeople.com

AlfaPeople United Arab Emirates

Sidra Tower (1801)
Sheikh Zayed Road
PO Box 9588, **Dubai**
Phone: +971 4 5585066
Fax: +97144405988
Email: info.me@alfapeople.com

AlfaPeople US

Chrysler Building
405 Lexington Avenue,
26th Floor, **NY** 10174
Phone: +1 (855) 732-6484
Email: info.us@alfapeople.com

AlfaPeople Colombia

Ave Cra 9 # 123-86
Edificio Uraki - Ofi 401, **Bogotá**
Phone: +571 6054222
Fax: + 571 2082198
Email: info.co@alfapeople.com

AlfaPeople Brazil - Porto Alegre

Rua Mostardeiro, 366
5° andar
90430-001
Porto Alegre
Phone: +55 (51) 2117-1865
Email: info.br@alfapeople.com

AlfaPeople Mexico

Baja California # 245 Piso 8
Colonia Hipódromo.
Condesa C.P. 06170
México, D.F.
Phone: +55 5265 6030 Ext.878
Email: info.mx@alfapeople.com

AlfaPeople Saudi Arabia

King Road Tower (1106)
King Abdulaziz Road - **Jeddah**
PO Box 11787, Jeddah 21463
Phone: +966 2 6929450
Fax: +966 2 6068744
Email: info.me@alfapeople.com