



| www.vodafone.com

Indústria

Telecomunicações



“

“A Denodo nos ajudou a fornecer dados em tempo real de fontes distintas, o que aumentou a produtividade do atendente em 40% e possibilitou um melhor atendimento ao cliente.”

A Vodafone Reduz o Tempo de Resposta do Serviço em 66% e Melhora a Qualidade Geral do Atendimento ao Cliente Usando a Virtualização de Dados da Denodo

A Necessidade

A Vodafone é a empresa líder mundial em telecomunicação móvel, com forte presença em 31 países e com acordos de parceria colaborativa em outros 40, que juntos cobrem cinco continentes. A empresa oferece soluções globais de telefonia fixa, dados, Internet, serviços de segurança, data center, CRM, etc. para mais de 323 milhões de clientes. Usuários finais, empresas e comunidades, todos mais bem conectados graças à experiência e à capacidade de liderança da Vodafone.

A estratégia de negócios focada em clientes corporativos levou a empresa a ter um crescimento rápido (87.000 empresas). A companhia conseguiu impulsionar seu crescimento por meio do foco em clientes corporativos, mas enfrentou desafios com o dimensionamento eficiente de algumas de suas unidades de negócios, como os call centers, que com 150 atendentes, agora tinham que lidar com uma carga de trabalho significativamente maior, sem deixar que os níveis de atendimento ao cliente fossem comprometidos, para não criar um desgaste e consequente perda de receita.

A empresa estava procurando aumentar a eficiência dos call centers e melhorar a qualidade geral do atendimento ao cliente, mas enfrentava alguns desafios:

- ➔ Processo ineficiente: para responder às consultas dos clientes, os atendentes tinham que navegar por diferentes aplicativos e executar diversas etapas improdutivas repetidamente, como autenticação, seleção de clientes e navegação de resultados de telas.
- ➔ Dados obsoletos: os dados fornecidos pelos aplicativos de call center não eram atualizados porque costumavam ser acessados a partir de uma fonte reproduzida, como um data warehouse.
- ➔ Custos de treinamento: os atendentes nem sempre estavam familiarizados com o funcionamento de vários aplicativos o que retardava a resposta ao cliente e gerava maiores custos de treinamento para a empresa.

Para superar esses desafios, a empresa queria fornecer aos centros de atendimento, CACs e portais do cliente uma visão atualizada e unificada de todos os dados, a partir de sistemas-fonte distintos, como faturamento e gerenciamento de incidentes, para, assim, minimizar a reprodução de dados.

A Solução

A Vodafone contemplou uma variedade de soluções para construir uma visão unificada dos dados de seus clientes. Primeiro, considerou a migração de todos os dados do cliente necessários para um sistema CRM. Mas isso não era viável devido aos altos custos de recursos para o desenvolvimento e a manutenção deste sistema e atrasos no acesso aos dados. Além disso, o sistema de CRM não foi projetado para conter todas as informações do cliente de que o atendente precisaria, como dados de faturamento e entrega. A segunda opção era colocar todos os dados no data warehouse. Essa estratégia também foi rejeitada por causa dos altos custos associados à atualização contínua dos modelos de data warehouse e processos de carregamento e devido a atrasos no acesso aos dados. Finalmente, a empresa não queria reproduzir grandes volumes de dados de clientes.

A empresa selecionou a plataforma de virtualização de dados da Denodo para construir uma visão única do cliente pelas seguintes razões:

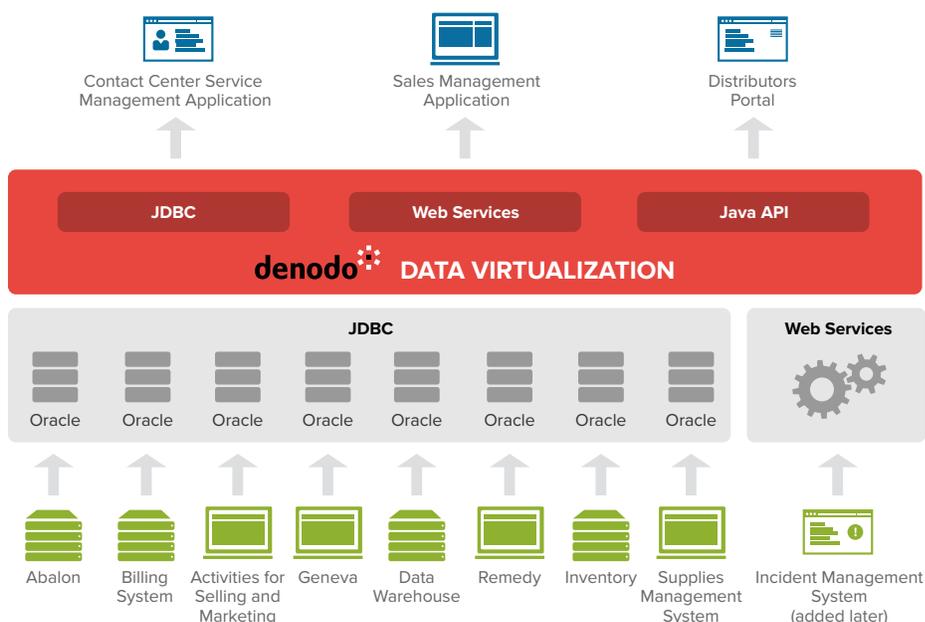
- A conectividade diversificada para sistemas-fonte distintos ajudou a dar aos atendentes uma visão completa de todos os dados do cliente, minimizando a necessidade de reprodução.
- A entrega de dados em tempo real (ou na hora certa) permitiu que os atendentes trabalhassem com a versão mais atual das informações
- Os serviços de dados reutilizáveis permitiam a publicação das informações em vários aplicativos-cliente sem precisar rescrever o código para cada processo, reduzindo custos de desenvolvimento e manutenção.

A plataforma Denodo foi usada para conectar sistemas-fonte que incluíam bancos de dados Oracle contendo dados de clientes relacionados ao faturamento, a assinaturas usando JDBC e ao sistema de gerenciamento de incidentes usando serviços web. Esses dados-fonte foram combinados dentro da plataforma Denodo para criar visualizações derivadas ou serviços de dados que eram publicados em três aplicativos principais:

- Aplicativo do Serviço de Gerenciamento do Centro de Atendimento - Este aplicativo é integrado à CTI e consulta automaticamente a Plataforma Denodo a cada chamada recebida, para que o atendente obtenha as informações do cliente assim que a chamada for recebida.

- Aplicativo de Gerenciamento de Vendas - Este aplicativo se conecta à Denodo usando um serviço da web e fornece aos atendentes uma visão unificada de dados do cliente, como assinaturas e promoções, com base em registros anteriores. Isso permite que o atendente compreenda rapidamente as necessidades do cliente e faça um upsell ou venda cruzada de acordo com essas informações.

- Portal de Distribuidores - Este portal se conecta à plataforma Denodo por meio de um Java API e fornece informações do cliente aos distribuidores.



Benefícios

Através da implementação da plataforma Denodo de Virtualização de Dados, a Vodafone conseguiu aumentar a eficiência dos seus call centers e também melhorar a qualidade e rapidez do serviço de atendimento ao cliente. Isso ajudou a empresa a obter os seguintes benefícios de negócios:

- Maior fidelização e retenção de clientes devido à redução do tempo de resposta do serviço de 6 para 2 minutos, uma redução de 66%.
- Maior escalabilidade de seus sistemas de infraestrutura de dados para suportar o crescimento dos negócios.
- Maiores oportunidades de geração de receita com upsell e vendas cruzadas.

