

# Hoist Finance

Uma empresa multinacional  
de serviços financeiros



## A Organização

A Hoist Finance é uma parceira de reestruturação de dívidas de bancos e instituições financeiras internacionais, especializada no tratamento de empréstimos inadimplentes e no apoio a indivíduos para se livrarem de dívidas. Depois de comprar empréstimos inadimplentes de bancos, a Hoist contata os clientes para iniciar um diálogo aberto para entender a situação dos clientes e trabalhar com cada cliente para criar um plano de parcelamento de longo prazo razoável. A Hoist Finance compra e administra empréstimos inadimplentes em 10 países da Europa.

## Motivação para a Mudança

A Hoist começou na Polônia em 2014. Seu contact center polonês, que emprega aproximadamente 45 agentes, ainda tinha discagem manual, o que significava que sinais de ocupado, caixa postal e nenhuma resposta restringiam o tempo de conversação dos agentes. Isso frustrava os agentes e impactava negativamente sua produtividade. Portanto, a necessidade mais imediata de impactar o desempenho era melhorar a eficiência, automatizando o processo de discagem outbound.

No entanto, esse foi apenas o ponto de partida. Em uma escala maior, a Hoist está planejando uma iniciativa de modernização cobrindo todos os recursos do contact center, bem como outras regiões de atuação.





*“Ajudar as pessoas a cumprirem seus compromissos é a missão da Hoist e a Alvaria Cloud nos permite fazer isso de forma mais eficiente.”*

– Dirk Katschenges, Head de Serviços de TI

## A Solução Desejada

A Hoist estava procurando uma solução para aumentar a taxa de penetração outbound e a eficiência outbound de modo a aumentar o tempo de conversação e interagir com sucesso com um número crescente de clientes sem aumentar o número de agentes.

Em um nível mais amplo, a Hoist queria configurar uma infraestrutura de contact center preparada para o futuro que fornecesse um ambiente de trabalho moderno, amigável e mais produtivo para os agentes e possibilitasse comunicações inbound e outbound omni-channel centradas no cliente, assim como autoatendimento digital.

Desafios adicionais eram flexibilidade e escalabilidade - a Hoist Finance estava procurando uma solução altamente flexível e escalável que também permitisse adicionar temporariamente parceiros terceirizados para trabalhar no sistema da empresa para cobrir picos, por exemplo, devido à aquisição de portfólios. Portanto, a nuvem foi o modelo de entrega escolhido, juntamente com um modelo de preços baseado em assinatura.

## Por que a Alvaria

A Hoist Finance já havia implantado com sucesso toda a gama de soluções da Alvaria em seus locais no Reino Unido, Alemanha e França por vários anos e, portanto, estava interessada em usar a tecnologia Alvaria em seu local em expansão na Polônia, seguido pela Espanha e Itália. Considerando que as implementações anteriores foram implantadas no local, a Hoist optou por migrar para a nuvem e usar a Alvaria™ Cloud em suas novas implantações. A Alvaria Cloud é um software de contact center baseado na nuvem que fornece um conjunto completo de recursos de atendimento ao cliente, incluindo gerenciamento de interações nativo, otimização da força de trabalho, URA e autoatendimento digital.

## Os Resultados

O projeto do discador na Polônia começou no início de 2018 e foi concluído em quatro meses e meio, em vez dos seis meses previstos. Isso incluiu todas as configurações, coaching, treinamento e transferência completa.

O discador automático detecta sinais de ocupado, caixa postal e nenhuma resposta com novas tentativas configuráveis e regras de escalação, aumentando assim a produtividade dos agentes. Devido ao seu



*“A Alvaria é uma provedora de soluções inovadoras e confiáveis há muito tempo e o que sempre entregaram em implantações on-premise também se aplica à sua oferta de soluções SaaS - com todas as vantagens adicionais de uma solução feita sob medida para a nuvem.”*

– Dirk Katschenges, Head de Serviços de TI

design amigável, a solução levou a uma maior motivação e satisfação aos agentes. A nova interface da web fornece aos agentes uma experiência muito mais intuitiva e envolvente, o que permite decisões mais rápidas e bem informadas ao interagir com os clientes. O ganho em eficiência e produtividade se reflete nos números de penetração outbound e no aumento do tempo de conversação produtivo para os agentes.

A eficácia operacional melhorou significativamente: o discador impactou fortemente os KPIs outbound. O número de chamadas efetuadas aumentou 45% e a taxa de tentativas por agente cresceu 5,5 vezes. Graças ao reconhecimento automatizado de caixa postal e linhas ocupadas, a porcentagem de chamadas atendidas também aumentou para uma taxa de contato entre 5 e 10%. Assim, os agentes passam mais tempo conversando com os clientes; o tempo de conversação é de até 40-70% (antes era de 25-37%). Com o aumento da atividade outbound, o volume de chamadas inbound tratadas na Alvaria™ Cloud também aumentou significativamente, em aproximadamente 25%. As chamadas inbound foram priorizadas em relação ao tráfego outbound, de forma que os números de abandono permaneceram os mesmos, apesar do aumento do volume de chamadas inbound.

Em termos de sucesso do negócio, a promessa de pagamento é fundamental e essa métrica tem crescido enormemente: a comparação do número de promessas de pagamento pré-implementação e pós-implementação do discador, com base na relação agentes / dia, mostra um aumento de 2,5 vezes nas promessas de pagamento.

Tendo licenciado o pacote abrangente Alvaria Cloud Enterprise para sua operação na Polônia, a Hoist buscará uma implementação passo a passo de seus recursos. A abordagem completa e pronta para uso da Alvaria Cloud garante que o tempo e os esforços dos recursos internos de TI sejam reduzidos ao mínimo. Assim, a Hoist pode se concentrar em seus negócios enquanto aproveita as vantagens dos recursos de engajamento do cliente de última geração em uma plataforma que também abrange funcionalidades como a otimização da força de trabalho e relatórios compartilhados (em tempo real e com base em históricos), todos combinados em uma interface de usuário comum.

Em sua jornada com a Alvaria Cloud, a Hoist espera continuar implementando o tratamento de chamadas inbound e o discador outbound em suas operações em espanhol, italiano e alemão, para incluir o autoatendimento digital e o uso multilocal dessas ferramentas pela Europa.



*“Estamos no início de nossa jornada para a nuvem e os resultados têm sido mais do que encorajadores.”*

– Dirk Katschenges, Head de Serviços de TI

#### Sobre a Alvaria™

A Alvaria é líder mundial em soluções de experiência do cliente (CX) e de gestão do engajamento da força de trabalho (WEM) em escala enterprise. Nosso nome é derivado do latim para “colmeias” – a forma perfeita da natureza por milhões de anos – trazendo soluções que são escaláveis, resilientes e seguras, com eficiência, velocidade e precisão. ALVARIA. Reshaping Customer Experience™. Para mais informações, visite [www.alvaria.com/pt](http://www.alvaria.com/pt). Siga a Aspect no Twitter em [@Alvaria\\_Inc](https://twitter.com/Alvaria_Inc). #ReshapingCX

