

# Intuit

A missão da Intuit é “impulsionar a prosperidade em todo o mundo”. Seus produtos e plataformas globais incluem: TurboTax, QuickBooks, Mint e Turbo.



## A Organização

A missão da Intuit é “impulsionar a prosperidade em todo o mundo”. Seus produtos e plataformas globais, incluindo TurboTax, QuickBooks, Mint e Turbo, são projetados para capacitar consumidores, autônomos e pequenas empresas a melhorar suas vidas financeiras, encontrando-lhes mais dinheiro com o mínimo de trabalho, ao mesmo tempo que lhes dá uma completa confiança em suas ações e decisões. O ecossistema inovador de soluções de gerenciamento financeiro da Intuit atende parceiros e 46 milhões de clientes em todo o mundo, liberando o poder de muitos para a prosperidade de um.



A Intuit lançou recentemente o TurboTax Live para milhões de contribuintes que desejam a ajuda de especialistas em impostos credenciados para fazer seus impostos.

O TurboTax Live consiste em uma extensa rede de milhares de especialistas fiscais credenciados

que estão prontos para ajudar as pessoas a arquivar seus impostos com confiança. Os especialistas estão disponíveis sob demanda por meio de um vídeo unilateral ao longo da experiência de preparação de impostos assistida do TurboTax, não apenas para fornecer aconselhamento e respostas personalizadas, mas também uma revisão individual da declaração de imposto de renda de um cliente - incluindo a capacidade de assinar e arquivar se necessário - dando aos contribuintes a confiança de que estão obtendo o maior reembolso que merecem e de que seus impostos estão sendo bem pagos.

## Motivação para a Mudança

Ao longo do ano, a Intuit passa por períodos incrivelmente ocupados que exigem que aumentem rapidamente seus agentes de atendimento ao cliente, profissionais de impostos e profissionais do TurboTax Live. Por causa dessas flutuações, a Intuit precisava de uma ferramenta que pudesse ajudar com relatórios, previsões e pessoal, a fim de garantir que eles tivessem agentes disponíveis quando precisassem. A Intuit não queria apenas uma ferramenta que pudesse reunir percepções entre os diferentes departamentos, mas também precisava de uma que se integrasse perfeitamente com seus outros parceiros de tecnologia.



*“As atualizações tornaram mais fácil identificar rapidamente o que preciso, criar filtros personalizados para obter relatórios e me fornecer toneladas de dados para realmente ver o que está acontecendo diariamente. Em última análise, a intuitividade do Alvaria Workforce™ ajudou a liberar meu tempo, permitindo que eu me concentrasse no planejamento.”*

– Tabitha Ortega, Analista de Escalas Sênior,  
Grupo de Pequenas Empresas e Autônomos da Intuit

## A Solução Desejada

A Intuit precisava encontrar uma solução de otimização da força de trabalho que pudesse ajudá-los a cumprir três objetivos:

1. Dar flexibilidade à crescente força de trabalho de agentes de sucesso do cliente e profissionais fiscais credenciados da Intuit;
2. Manter o controle de sua equipe durante um ambiente sazonal tão extremo;
3. Fornecer insights sobre o que está acontecendo no dia a dia, hora a hora, para permitir que eles se adaptem rapidamente às tendências futuras.

A Intuit precisava encontrar uma solução que proporcionasse aos agentes de sucesso do cliente, profissionais fiscais e à empresa flexibilidade e, em última análise, reduzisse os custos.

## Por que a Alvaria

A Intuit descobriu que a solução Alvaria Workforce não só poderia ajudá-los a superar seus objetivos definidos, mas também era personalizável e poderia ser facilmente integrada com seus parceiros adicionais.

Tendo sido um parceiro de longa data, a Intuit também ficou impressionada com as atualizações que viu nos últimos 15 anos. A solução Alvaria Workforce evoluiu continuamente e o que antes era um processo manual agora é uma solução personalizável com novos recursos, filtros e integrações perfeitas.

## Os Resultados

Os detalhes:

- **Troca de escala:** obtenha atualizações de cronogramas de trabalho de parceiros, que são essenciais para entender os números de pessoal em tempo real.
  - Ver a saúde geral do negócio e o que a Intuit precisa direcionar para seus profissionais fiscais do ponto de vista de agendamento de escala.
- **Engajamento da força de trabalho:** planejadores, analistas e gerentes têm ferramentas que são mais facilmente acessíveis, o que lhes permite tomar decisões em tempo real e entregar melhores resultados de negócios.
- **Retornos de chamada agendados:** possibilite uma experiência incrível para o cliente, que permite aos clientes selecionar os horários disponíveis com um agente ou fiscal. A Intuit usa Alvaria Web Services no sistema de agendamento de back-end que oferece suporte ao gerenciamento de compromissos para a experiência de retorno de chamada agendada.



*“Alvaria Workforce™ nos dá previsões e planos de capacidade para que possamos otimizar nossa equipe em todos os nossos parceiros e dar aos nossos agentes escalas ideais também.”*

– Andrew Kennedy, Gerente de Produto da Intuit

Os valores da Intuit proporcionam uma experiência incrível para o agente e um atendimento de qualidade para os clientes. Eles acreditam que, ao fornecer aos seus agentes de sucesso do cliente e profissionais fiscais as melhores ferramentas possíveis, os agentes e profissionais fiscais, por sua vez, serão capazes de fornecer uma melhor experiência ao cliente.

Alvaria Workforce desempenha algumas funções críticas que a Intuit considera essenciais e é a infraestrutura que ajuda a empresa a aprimorar as experiências dos agentes. No back-end, Alvaria Workforce ajuda a converter sua previsão de volume em seus requisitos de capacidade, permitindo que a Intuit planeje de maneiras sofisticadas. Ao usar Alvaria Workforce, a Intuit pode garantir que eles tenham uma equipe adequada e sejam capazes de planejar tendências futuras em potencial.

Alvaria Workforce também fornece a interface que dá aos agentes de sucesso do cliente, profissionais fiscais e seus gerentes uma maior visibilidade do que está acontecendo com suas equipes em tempo real. Visto que a Intuit também vê seus agentes e fiscais profissionais como clientes em uma rede de dupla face, a empresa acredita em proporcionar a eles uma experiência incrível. Isso inclui um ambiente de trabalho bem-organizado e menos caótico que seja atraente para os colaboradores que desejam horários flexíveis, permitindo um melhor equilíbrio entre trabalho e vida pessoal.

A Intuit teve um grande sucesso no recrutamento, integração e treinamento de profissionais talentosos de sucesso do cliente e fiscais que desejam trabalhar por um período mais curto e horários flexíveis. Olhando para o futuro, a Intuit vê uma grande oportunidade com a economia gig e acredita que Alvaria Workforce terá um papel importante em ajudá-los a aproveitar sua força de trabalho altamente qualificada e sob demanda. A Intuit deseja explorar os melhores talentos dos Estados Unidos e do Canadá e, para isso, eles devem oferecer ferramentas de agendamento que sejam flexíveis e permitam que os agentes e fiscais profissionais priorizem seu trabalho em suas vidas. Quando a Intuit experimentou uma programação flexível, isso permitiu que contratassem pessoas mais talentosas e atendessem às suas necessidades de negócios com maior sucesso. A solução de gestão da força de trabalho da Alvaria está ajudando a Intuit a transformar o que a programação de escalas será no futuro.

#### 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. Remodelando a Experiência do Cliente™. Para mais informações, visite [www.alvaria.com/pt](http://www.alvaria.com/pt).



Siga a Alvaria no Twitter em @Alvaria\_Inc. #ReshapingCX