

# Sekure Merchant Solutions

Vencendo o Desgaste dos Agentes ao Elevar a Experiência dos Colaboradores



## A Organização

A Sekure Merchant Solutions é uma fornecedora líder de soluções de processamento comercial. Atendendo a mais de 20 mil empresas por mês, a Sekure vivenciou um crescimento substancial de mais de 300% nos últimos 10 anos. Seu negócio requer atividade significativa de chamadas outbound, com quase 120 mil chamadas por dia feitas em vários locais. Sediada em Montreal, Canadá, e fundada em 2006, a Sekure está na vanguarda da tecnologia de alavancagem para melhorar a produtividade e eficiência operacional e para transformar sua cultura em um ambiente centrado no colaborador.

## Motivação para a Mudança

O foco contínuo da Sekure em buscar maneiras de revolucionar as operações os levou à tendência crescente de incorporar mecânicas de jogos ao núcleo do call center. A Sekure se propôs a determinar o melhor fornecedor de soluções de mecânicas de jogos procurando um que atendesse aos mais altos padrões de robustez e eficácia de produto, tivesse raízes profundas na indústria de call center, tivesse muitos recursos para evitar a fadiga do produto, incluísse aprendizado de máquina e tivesse um forte componente de sistema de gestão de treinamento e aprendizagem. Após avaliar os principais fornecedores do mercado, a Sekure escolheu Alvaria WEM Suite e Alvaria Motivate.

A suite Alvaria Workforce Engagement Management (WEM) oferece às organizações as ferramentas de que precisam para maximizar a eficiência, monitorar, melhorar e recompensar o desempenho dos agentes e reduzir a rotatividade. WEM Suite adiciona recursos de experiência do agente centrados no colaborador, como mecânicas de jogos. Isso resulta na solução de engajamento da força de trabalho mais abrangente e poderosa do mercado.

Alvaria WEM Suite inclui:

### Alvaria Performance

Uma ferramenta de gestão e relatórios de contact center de alto desempenho usada para coletar, correlacionar e exibir informações relevantes para a função e responsabilidade de cada usuário. Essa ferramenta flexível pode revelar rapidamente novas informações valiosas, permitindo o rastreamento do desempenho pessoal e do grupo em relação aos objetivos, usando uma ampla gama de métricas com dados provenientes de muitos sistemas de contact center.

### Alvaria Quality

Avalie a qualidade das interações de voz e texto com o cliente, recorrendo a várias fontes de qualidade, incluindo supervisores, analistas de garantia de qualidade, clientes e outros. Esses recursos ajudam as empresas a aumentar a satisfação do cliente, melhorar a eficácia do agente e cumprir os crescentes requisitos legais e questões de segurança.

## INDUSTRIA

Soluções de Processamento  
Comercial

## VALOR

Atendimento ao Cliente,  
Cobranças, Vendas

## OBJETIVOS

Reduzir a rotatividade de  
agentes

Aumentar a eficiência  
operacional

Melhorar a produtividade dos  
agentes

Aumentar a produtividade dos  
supervisores

Aumentar a transparência da  
equipe

Expandir a atividade competitiva  
com mais opções

## RESULTADOS

62% de aumento na retenção dos  
agentes

1500 horas de gestão anual  
economizadas

15% de aumento nos leads  
gerados

12,5% de aumento na conversão  
de transferências

Recorde de altas em receita e  
lucratividade

## Alvaria Workforce

Ferramentas fáceis de usar para previsão, planejamento, programação, autoatendimento para colaboradores e gestão em tempo real que asseguram que cada colaborador e supervisor esteja produtivo, engajado e oferecendo uma experiência excepcional ao cliente com o menor custo.

## Alvaria Motivate

Aumente a produtividade e reduza a rotatividade de colaboradores em todas as gerações – dos Boomers e Millenials à força de trabalho da Geração Z em rápido crescimento. Transforme as rotinas diárias em rivalidades gratificantes que deem a todos um motivo para fazer o melhor.

## Vencendo o Desgaste dos Agentes ao Elevar a Experiência dos Colaboradores

A dinâmica do call center está sempre mudando – essa tem sido a natureza do setor desde a era da “mesa telefônica”. Nos últimos anos, o ritmo das mudanças parece ter se intensificado, desde os requisitos regulamentares até o avanço da tecnologia e o próprio espectro de colaboradores.

Há também uma quantidade crescente de dados disponíveis para impulsionar a tomada de decisões operacionais. Os call centers modernos parecem ter encontrado o ponto ideal para gerenciar a maré de mudanças, garantindo que sejam otimizadas em todas as frentes.

Mesmo com a miríade de mudanças nos call centers de hoje, os altos e baixos associados ao negócio de call center ainda são muito familiares. Isso é especialmente verdadeiro quando se trata dos fatores que afetam a economia dos negócios. O alinhamento entre a gestão das vendas e os resultados continua sendo a luz que guia as agendas da maioria das organizações. Frequentemente, as reuniões de orçamento são dominadas pela forma como os gerentes planejam aumentar a receita. No entanto, o elemento profundo e sombrio a ser focado é o assassino silencioso: a rotatividade de agentes. Ninguém gosta de tocar nisso, principalmente porque é algo muito difícil de consertar. Isto é, até agora.

Continue lendo para aprender como uma organização fez proveito das mecânicas de jogos para reduzir criativamente o desgaste de colaboradores em todo o espectro geracional em constante mudança e usou essas economias recuperadas para alimentar seu crescimento.

Mesmo com o espectro geracional  
em constante mudança,  
*as empresas têm o poder de reduzir  
o desgaste dos colaboradores.*



*“Busquei em todos os principais provedores de gamificação e Alvaria Motivate foi de longe a melhor solução que encontramos no mercado. Seu produto é o mais robusto em recursos e eles entendem totalmente a indústria de call center.”*

– Matt Coffey, Gerente Geral, Projetos Técnicos da Sekure Merchant Solutions

## O Desafio

A Sekure Merchant Solutions lançou Alvaria Motivate em sua sede corporativa, onde atuam mais de 250 agentes. O desafio inicial apresentado à Alvaria foi multifacetado: fornecer uma solução intuitiva para aumentar a eficiência operacional, melhorar a produtividade dos agentes e dos supervisores em indicadores-chave de desempenho, aumentar a transparência nas metas organizacionais críticas em todos os níveis de colaboradores e expandir suas atividades ultracompetitivas existentes com mais opções. **No entanto, seu principal objetivo era auxiliar na redução da rotatividade dos agentes.**

Para avaliar os resultados e fornecer um caso de negócios para uma futura expansão da gamificação, a equipe de gestão da Sekure forneceu dados históricos de sua plataforma WFM sobre a rotatividade de agentes. Dados adicionais, como KPIs críticos de atividade dos agentes e gerentes, métricas de produtividade e tempo de integração do agente, foram fornecidos.

## A Solução

A Alvaria Motivate preparou cinco interfaces exclusivas, compostas por um dos melhores aplicativos de TV que transmite resultados e competições, reconhece conquistas e entrega mensagens para esta finalidade em 16 telas individuais em todo o call center. Além disso, a Alvaria criou quatro interfaces de usuário distintas que alinham recursos a cada nível da hierarquia organizacional da Sekure.

O núcleo da solução de mecânicas de jogo era exibir de forma clara e quantificável as metas para cada agente, equipe e supervisor por meio de exclusivas tabelas de desempenho de KPI. Esses objetivos foram os catalisadores para conduzir as decisões fundamentais para alavancar as mecânicas de jogo e afetar o resultado comportamental desejado.

Para ajudar a impulsionar os esforços de resultado, todas as tabelas de desempenho de KPI aproveitam o aprendizado de máquina, tocando em dados históricos para prever a probabilidade de um agente, equipe ou supervisor atingir suas



### Lucratividade Profunda

A receita e a lucratividade quebraram recordes anteriores.



### Maior Produtividade

Os leads gerados por agente e a % de conversão de leads aumentaram.



### Ganhos de Eficiência

A eficiência da gestão disparou e afetou imediatamente os resultados financeiros.



### Melhorias na Retenção de Agentes

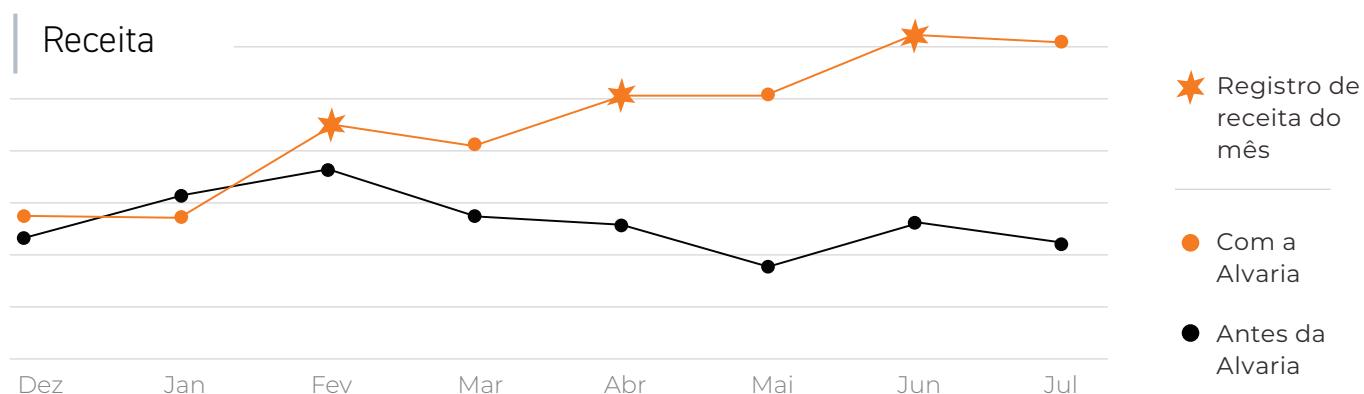
A retenção líquida dos colaboradores aumentou de forma impressionante.

metas. Essas tabelas também estão vinculadas a treinamentos e a uma solução de gestão de aprendizagem para vincular fortemente o resultado do agente em tempo real ao ensino.

Para garantir a capacidade da Sekure de amplificar sua cultura ultracompetitiva e de recompensas, a solução da Alvaria foi equipada com mecânicas de jogos de competição que vinculavam recompensas monetárias e não-monetárias. A gestão da Sekure identificou um mestre de jogo interno que entendia completamente os objetivos do call center e tinha o poder de alavancar as mecânicas de jogos para garantir que esses objetivos fossem alcançados.

## Benefício de Rentabilidade e Produtividade

O impacto de Alvaria Motivate foi profundo. A receita e a lucratividade bateram recordes. Em três meses, a Sekure Merchant Solutions estava obtendo mais receita e lucratividade do que nunca.



**AUMENTO**  
1500  
↑  
Ganho de Eficiência  
horas de gestão  
anuais economizadas

**AUMENTO**  
15%  
↑  
Leads Gerados  
(por agente por dia)

**AUMENTO**  
12.5%  
↑  
Conversão de  
Transferências  
(por agente por dia)

O ponto focal dos KPIs da Sekure girava em torno de duas atividades principais dos agentes: Leads Gerados por agente e Conversão de Leads.

### Benefício em Eficiência

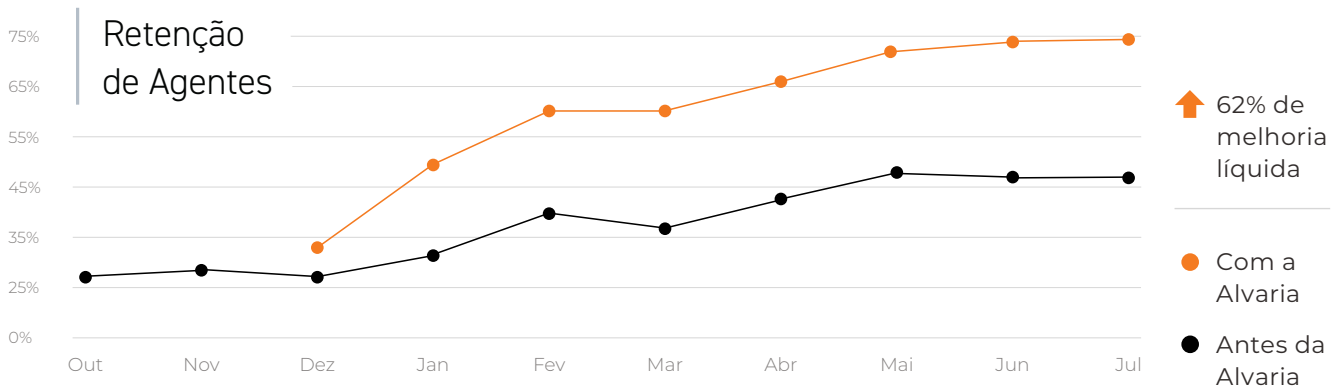
A eficiência da gestão de benefícios disparou e imediatamente impactou positivamente nos resultados financeiros. A Sekure calculou que conseguiu economizar 1.500 horas de gestão.

#### O que tornou possível o ganho de eficiência:

- Os supervisores atingem as metas de sua equipe com 40 a 60% mais frequência;
- Os custos de implantação foram reduzidos em US\$ 35.000;
- As entrevistas de desligamento do primeiro dia de trabalho perguntando se os novos contratados entenderam suas metas dispararam de uma taxa de 45% para 90% após a implementação da Alvaria Motivate.

## Benefício de Retenção dos Agentes

No entanto, nada foi tão significativo quanto o impacto que a solução Alvaria Motivate teve na rotatividade dos agentes – um efeito líquido impressionante de 62%. Em grande parte, isso se deveu ao uso inteligente dos dados do WFM e da Alvaria Motivate.



## Os Resultados

### VENCENDO A ROTATIVIDADE DOS AGENTES

“Tudo começa com os nossos clientes estabelecendo as metas que pretendem alcançar”, afirma Brett Brosseau, Vice-Presidente de Marketing de Produtos WEM da Alvaria. A Sekure Merchant Solutions, sob a liderança de Matt Coffey, Gerente Geral de Projetos Técnicos, fez exatamente isso. Eles estabeleceram seus indicadores macro-chave de desempenho e os destilaram de forma inteligente em pontos de dados que eram essenciais para os agentes alcançarem.

A Sekure também queria garantir que houvesse foco na atividade crítica de gestão. Ao colocar várias interfaces em camadas em toda a hierarquia de colaboradores, a empresa foi capaz de aproveitar todo o espectro das mecânicas de jogos para garantir o máximo envolvimento organizacional.

O ganho final foi certamente atingir resultados que se refletiram em vendas e receitas recordes. A Sekure também foi capaz de impactar objetivos operacionais críticos, permitindo reduzir substancialmente a rotatividade de agentes e fazer contribuições sustentáveis imediatas para seus resultados financeiros.



“Eu não atribuiria o nosso sucesso a apenas um aspecto de Alvaria Motivate. A solução deles nos atendeu em muitos ângulos, e é por isso que acredito que o sucesso que tivemos – e continuamos a ter – é sustentável.”

– Matt Coffey, Gerente Geral, Projetos Técnicos da Sekure Merchant Solutions

### Sobre a Alvaria

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

