



NEORIS
CPG & retail

Multinacional
impulsiona seus
serviços na América
do Norte e Europa,
**ao melhorar o
tempo de resposta
em três idiomas**



Contexto

Como melhorar o tempo de resposta de atendimento ao cliente em três idiomas e impulsionar o crescimento de uma empresa na América do Norte e Europa?

Essas eram as perguntas que a multinacional americana com sede em Marysville, Ohio, estava se perguntando quando chegou a NEORIS em busca de soluções. **A empresa, que tem cerca de 6.500 funcionários, tem receita que ronda os US\$ 4,9 bilhões.**

Desafio

Estabelecer um serviço de Nível 1 com registro, atenção e maior grau de resolução de solicitações de serviços e incidentes para suas operações nos Estados Unidos, Canadá e Europa. **Habilitação omnichannel via telefone, e-mail, chat e web. 3 idiomas (inglês, francês e espanhol). Aprimore seu ServiceNow.**



Pontos críticos

- **Help Desk reativo**, mais focado em capturar e despachar. Baixos níveis de resolução.
- **KPIs abaixo do esperado**, com impacto na percepção de TI e no descontentamento dos usuários.
- **Operadores sem fluência** na linguagem.

Realizações

- **95%** de resolução das primeiras chamadas (10% acima do padrão)
- **4,5 de 5** em nível de satisfação (pesquisas de usuários)
- **Todos os KPIs com 2% acima** das expectativas e metas de SLA

Resultados de negócios



Economia de TCO mediante a modernização e ampliação de seu ServiceNow



Melhoria na percepção da empresa e da área de TI



Vendas mais altas, melhorando a agilidade do Service Desk

Comentários

"Um serviço excelente e rápido"

"Extremamente útil"

"Muito amigável e profissional"

"Muito profissional e paciente"

