



Associação de Empresas de Software
Open Source Portuguesas

CASO DE ESTUDO: UZO

SOLUÇÃO: SugarCRM

EMPRESA RESPONSÁVEL: DRI

Rápido crescimento da UZO acelera com o Sugar

Área de actividade:

Lançada pela Portugal Telecom em 2005, a UZO é um operador virtual da TMN e constituiu-se rapidamente como um dos principais fornecedores de telecomunicações móveis em Portugal.

Em pouco tempo, a UZO construiu uma extensa base de clientes através da oferta de planos de tarifários acessíveis e livres de contrato.

O desafio:

Enquanto a base de clientes da UZO aumentou, a sua aplicação interna destinada a monitorizar as interações dos clientes foi utilizada para além das suas potencialidades.

A solução interna da UZO dificultou igualmente aos responsáveis do serviço de cliente a tarefa de visualizar o historial completo de um cliente. A informação das chamadas inbound e outbound foi separada e acedida somente por determinados indivíduos e grupos.

Esta lacuna levou a UZO a conduzir a uma vasta pesquisa para substituir a sua aplicação existente, enfatizando as funções de adopção do utilizador e a monitorização precisa da comunicação com o cliente.

A solução:



SugarCRM Enterprise

http://www.dri.pt/pt/produtos/crm/sugar_crm.html

www.sugarcrm.com

Implementação:

A procura detalhada da UZO confluuiu na opção pelo SugarCRM, devido à sua facilidade de utilização e às vantagens competitivas em comparação com outras soluções de CRM.

A UZO contou com o apoio da DRI para implementar uma solução de longo prazo personalizada e integrada. A implementação do SugarCRM na UZO foi totalmente adaptada de modo a preencher as necessidades específicas da UZO como call center de clientes de telecomunicações.

As personalizações-chave da DRI e as integrações com aplicações externas conferiram aos colaboradores a capacidade adicional de estabelecerem análises e soluções para os clientes baseadas na natureza da auditoria do serviço.

Benefícios:

- Centro de serviço ao cliente da UZO mais competitivo
- Maior eficiência nas análises dos clientes
- A UZO retém agora uma elevada percentagem da sua vasta base de clientes
- Integração total com aplicações externas de facturamento
- Redução dos tempos de resposta aos pedidos dos clientes

Resultados:

Com o SugarCRM e o apoio da DRI, o centro de serviço ao cliente da UZO tornou-se numa força competitiva para o crescimento da empresa. As análises dos clientes são agora efectuadas de forma mais eficiente, ajudando a UZO a reter uma elevada percentagem da sua vasta base de clientes.

"A implementação do Sugar permitiu-nos colaborar em equipa e reduziu os nossos tempos de resposta aos pedidos dos clientes," defende Jorge Teixeira da Silva, Gestor de Projecto da UZO. "Agora podemos servir melhor a nossa base crescente de clientes devido ao Sugar e aos processos que posicionámos em torno do Sugar."

Tecnologia utilizada:

SugarCRM Enterprise On-Site