



Associação de Empresas de Software
Open Source Portuguesas

CASO DE ESTUDO: FNAC

SOLUÇÃO: Solução de Gestão de tickets para Contat Center

EMPRESA RESPONSÁVEL: TintaDigital – Soluções em Tecnologias de Informação



FNAC reforça Serviço de Apoio ao Cliente do seu Contact Center com o apoio técnico da TintaDigital

Área de actividade:

FNAC

A Fnac, filial do grupo PPR, é o líder europeu na distribuição de bens culturais e de lazer. É a única marca que propõe, num único espaço, uma selecção de produtos que inclui livros, discos e filmes, som e imagem, micro-infor-mática e telecomunica-ções. Paralelamente à sua activi-dade na distribuição, a Fnac desempenha um papel de prescritor e de agente cultural em cada um dos seus espaços, dispondo de 69 pontos de venda em 56 cidades francesas e mais de 41 espaços, repartidos por 8 países e 9 em Portugal.

O desafio:

A solução implementada surge numa perspectiva de continuada melhoria do apoio prestado aos seus Clientes, pelo que foi integrada uma nova funcionalidade na sua solução de Contact Center, com o objectivo de tornar mais eficiente a gestão e resposta a todos os contactos e pedidos direccionados para o seu CallCenter.

A solução:

A solução escolhida baseia-se na implementação da **aplicação open-source e freeware – Request Tracker**. Esta aplicação encontra-se em funcionamento com bastante sucesso em cenários com elevados requisitos de fiabilidade e crescimento.

Sendo uma aplicação freeware, não existem custos de licenciamento ou utilização. Com esta solução foi possível preencher praticamente todos os requisitos e necessidades iniciais do Cliente relativamente a solução de gestão de tickets do call center, num prazo de 7 semanas.

O universo de operadores actual engloba cerca de 5 elementos, sendo recebidos por estes entre 100 e 200 contactos de clientes diariamente.

Benefícios:

Segundo Paula Reis, Directora do site Fnac.pt, *“a implementação desta solução, permite reforçar o nosso compromisso de qualidade no atendimento ao Cliente, disponibilizando funcionalidades que permitem uma melhor gestão dos pedidos e contactos dos nossos Clientes.”*

Resultados:

Com esta solução, a FNAC Online passou a dispor de uma ferramenta que permite efectuar uma automatização da Gestão de Tickets do seu Contact Center, num conceito de ticket como unidade aglomeradora de toda a informação respeitante à interacção com o Cliente, como resultado de uma solicitação do mesmo. A interacção resultante baseia-se num princípio em que cada resposta do Contact Center pode gerar pró-actividade. Os pedidos ao Contact Center podem ter origem no site ou por via telefónica – sendo utilizada uma tipificação de cada pedido por assunto/área a que se refere, nomeadamente – Sugestão, Reclamação, Informação, etc.