



Case cVortex

Aumento de produtividade no
atendimento omnichannel
da Fontes Promotora

03

Apresentação

04

Case: Aumento de produtividade no atendimento omnichannel da Fontes Promotora

05

-Desafio

06

-Cenário antes do cVortex

06

-Solução

08

-Resultados atingidos

09

-Depoimento do cliente

10

Conheça cVortex

Apresentação

Nosso intuito e objetivo é transformar o atendimento ao cliente da sua empresa. E é por isso que nós, do cVortex, trabalhamos todos os dias para oferecer no mercado a única solução de CRM CEC que a sua empresa precisa para otimizar o atendimento digital e telefônico.

Desse modo, não existe maneira melhor de te convencer disso do que mostrando nosso trabalho na prática. Por isso, decidimos mostrar um dos nossos cases de sucesso com resultados impressionantes para você ver e entender que nós podemos ajudar o seu negócio.

Assim, abaixo você verá como a gente atua e como levamos resultados para nossos clientes.

Boa leitura!

Case



Como cVortex
aumentou a produtividade
no atendimento omnichannel
da Fontes Promotora

A Fontes Promotora

É uma empresa do setor financeiro/correspondente bancário presente em quase todo território nacional que facilita e consolida o relacionamento entre bancos e correspondentes na oferta de crédito e produtos financeiros.

Fundada em 2007, a Fontes é composta por 31 filiais em todas as regiões do país, com mais de 1.000 colaboradores diretos, 25 mil parceiros comerciais (B2B), R\$ 20 bilhões em carteira ativa e 3 milhões de clientes finais ativos (B2C).

31
filiais

+1000
colaboradores

25 mil
parceiros
comerciais

Desafio

Sendo uma das maiores empresas promotoras de crédito do mercado, a Fontes preza pela qualidade e agilidade no atendimento ao parceiro.

Com o número impressionante de **mais de 10.000 parceiros comerciais**, a Fontes buscou uma solução “omnichannel” que pudesse sustentar toda sua cadeia de atendimento e que proporcionasse melhor experiência ao parceiro e permitisse o negócio crescer de forma sustentável.

Atualmente, a Fontes opera com:

+100
atendentes

+10.000
interações diárias



Cenário antes do cVortex

Antes do cVortex, a Fontes utilizava uma plataforma de atendimento que prejudicava muito seus negócios e apresentava problemas, como:

- Diversas instabilidades com lentidão e indisponibilidade sistêmica;
- Atendimento automatizado pouco flexível e falta de autonomia para as adequações inerentes ao dia-a-dia do negócio;
- Pouca ou nenhuma interoperabilidade entre os canais de atendimento;
- Falta de informações relevantes para o negócio;
- Baixa produtividade da equipe de atendimento.

Solução

Por ser uma plataforma nativamente **SaaS e omnichannel**, o cVortex foi implantado na operação de atendimento da Fontes utilizando dos canais de **voz, chat, whatsapp e e-mail, totalmente integrados e mantendo o contexto das interações** entre os mesmos.

Assim, a Fontes passou a ter:

- Ambiente com interface rica para agilizar os processos durante o atendimento em todos os canais;
- Atendimento automático inteligente, o BOT Fred, integrado às APIs de sistemas da Fontes;
- Ambiente de configuração de fluxos de atendimento com total autonomia para adequações rotineiras, tanto no atendimento humano quanto no BOT;
- Solução SaaS altamente disponível;
- Dashboards ricos para tomada de decisão no momento certo;
- Distribuição inteligente de demandas dos parceiros com melhor aproveitamento da equipe de atendimento.





Resultados atingidos

- Antes da implantação do cVortex o tempo médio de atendimento de um parceiro era em torno de 30 a 40 minutos.

60%
mais rápidos

Com o cVortex esse tempo chega no máximo a 14 minutos

redução de mais de
96%
tempo de espera

- Além disso, o tempo médio de espera para atendimento, que antes era entre 25 a 30 minutos, **passou a ser no máximo 50 segundos**

- **Os dashboards ricos, a plataforma flexível e o time de pessoas comprometidas também foram essenciais** para melhorar exponencialmente esses números a cada dia após a implantação do cVortex.



Foram resultados tão impressionantes que levaram a Fontes a expandir a solução para seu ambiente corporativo, podendo alcançar números ainda maiores nem mesmo esperados!

Depoimento do cliente



Tudo isso só foi possível porque a equipe cVortex soube entender muito bem a dor da Fontes e quis crescer junto conosco

- Luiz Gustavo Vilela, superintendente de atendimento da Fontes Promotora



Conheça o cVortex

A evolução é a grande meta da vida. Evoluir significa deixar para trás o ruim, o obsoleto e dar espaço para grandes transformações.

Por isso, surgiu o cVortex. Nosso objetivo é tornar mais simples a relação entre pessoas e empresas.

Desse modo, nós estamos sugando tudo aquilo que está ultrapassado e é uma barreira para o nosso crescimento, para dar origem às novas experiências que vão trazer impactos positivos na sociedade.

Nosso propósito é fazer com que a interação de pessoas e empresas seja viabilizada da forma mais simples e saudável possível, de maneira que formas anteriores, não aderentes jamais sejam iguais.

Ou seja, nós estamos preparados para revolucionar o atendimento da sua empresa!

Através da nossa solução, é possível desenvolver estratégias de customer experience, utilizar do atendimento omnichannel para atender seu cliente em vários canais usando uma única tela e também levamos agilidade para sua equipe.

Somos um CRM CEC voltado para atendimento que vai te ajudar a melhorar (e muito) a sua experiência do cliente!

Com o cVortex é possível ter:

- Todo o histórico do seu cliente em um só lugar;
- Experiência única em qualquer canal de atendimento;
- Integrações facilitadas para garantir melhor experiência ao cliente;
- Otimizar a produtividade do seu time com distribuição inteligente;
- Personalização sem complexidade;
- Interface multicanal personalizada;
- Suporte Premium;
- Uma ferramenta que acompanha o seu crescimento;
- E, em conformidade com a LGPD.

[Clique aqui e saiba mais!](#)





cvortex



[/cvortex.digital/](#)



[/cvortex.digital](#)



[/company/cvortexdigital](#)



[cvortex.com](#)

