



Transformação **INTELIGENTE**

Como a cVortex Otimizou o Atendimento
e Reduziu Custos de uma das maiores
processadoras de cartões do mundo

Sobre a Empresa

Uma das maiores processadoras de cartões do mundo, com presença em mais de 120 países, com vastas operações de atendimento ao cliente, enfrentava desafios crescentes à medida que suas operações se expandiam ou os processos de atendimento exigiam integração total em processos de workflow e comunicação ao consumidor.

Com uma base de clientes diversificada e exigente, a empresa buscava não apenas manter a qualidade do atendimento, mas também otimizar processos e reduzir custos operacionais. Para isso, a empresa contava com sistemas distintos para o gerenciamento de demandas e para a interação com o consumidor via WhatsApp, o que gerava complexidade operacional e oportunidade de ganhos operacionais

Atuando como intermediária entre as bandeiras de cartões, sistemas de processamento de crédito, adquirentes e clientes finais, essa organização desempenha um papel crucial na indústria financeira.

Sua operação é marcada por um ambiente altamente regulado, com exigências rigorosas de segurança e conformidade, como as normas PCI (Payment Card Industry), que definem padrões de segurança para o processamento de dados de cartões.

Contexto e Desafios

Antes da adoção da solução cVortex, a empresa enfrentava desafios significativos em sua operação de atendimento, particularmente na gestão de reclamações de grandes bancos, um dos 03 maiores Bancos do Brasil. Esses desafios afetam diretamente a eficiência operacional, a experiência do cliente e os custos de operação.

Principais Desafios:

01

Fragmentação de Sistemas

A operação utilizava múltiplos sistemas para gerenciar fluxos de trabalho e mensageria. Especificamente, um sistema robusto para o fluxo de trabalho (workflow) e outro separado para mensageria via WhatsApp. Essa fragmentação exigia que os agentes duplicassem tarefas, alternando entre plataformas e inserindo informações manualmente em ambos os sistemas.

A falta de integração gerava inconsistências nos dados, aumentando o risco de erros e retrabalho. Além disso, esse processo resultava em maior tempo médio de atendimento (TMA), impactando negativamente a satisfação do cliente e a eficiência do atendimento.

02

Altos Custos Operacionais

A manutenção de licenças para múltiplos sistemas duplicava os custos, sem agregar valor adicional ao negócio. Além disso, a necessidade de infraestrutura redundante, exigida pela natureza crítica da operação e pelos regulamentos de segurança, elevava ainda mais os custos.

A empresa também enfrentava desafios relacionados à gestão e consolidação de dados, que estavam dispersos em diferentes plataformas, dificultando a criação de relatórios precisos com a jornada dos consumidores, além de ocasionar a demora na tomada de decisões estratégicas.

A necessidade de alternar entre sistemas e a ausência de bots no fluxo de atendimento via WhatsApp resultavam em um atendimento mais lento e menos eficiente. Em um ambiente regulado, como o de atendimento a reclamações bancárias, a agilidade e a precisão são fundamentais para cumprir prazos legais e evitar penalidades.

Além disso, a empresa precisava se adequar à Lei do SAC, que até recentemente exigia que todo contato de retorno ao cliente fosse feito por telefone, aumentando a complexidade e o custo do atendimento.

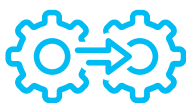
03

Ineficiência no Atendimento

A Solução cVortex

A cVortex foi selecionada após um rigoroso processo de seleção, conhecido como RFP ([Request for Proposal](#)), no qual a empresa se destacou por sua capacidade de oferecer uma solução integrada, que atendesse a todos os requisitos técnicos e de negócio.

Principais Ações Implementadas:



Integração Completa de Sistemas

A cVortex unificou o gerenciamento de fluxos de trabalho e mensageria em uma única plataforma, eliminando a necessidade de alternar entre sistemas diferentes. Essa integração permitiu que todas as ações fossem centralizadas, reduzindo o risco de erro e duplicidade de trabalho.

A solução também facilitou a centralização dos dados, permitindo a criação de relatórios mais precisos e a extração de insights valiosos para a gestão.



Incorporação de Bots e Otimização no Fluxo de Atendimento

Uma das principais melhorias foi a inclusão de bots nas mensagens e nos fluxos de atendimento via WhatsApp, diretamente integrados ao fluxo de trabalho. Essa mudança eliminou a necessidade de inserções manuais, acelerando o atendimento e liberando os agentes para focar em tarefas mais complexas e de maior valor.

Com a inclusão de bots permitiu o envio automático de respostas e acompanhamento de mensagens, garantindo eficiência e conformidade.



Redução de Custos

A solução cVortex permitiu a eliminação de licenças duplicadas e reduziu a necessidade de uma infraestrutura excessivamente redundante, resultando em uma economia significativa. A empresa também conseguiu renegociar contratos e otimizar seus recursos, melhorando a rentabilidade da operação.

Além disso, a automação reduziu a necessidade de um grande número de agentes, permitindo que a empresa operasse com menos pessoal sem comprometer a qualidade do atendimento.



Melhoria na Experiência do Cliente

Com a cVortex, a empresa conseguiu melhorar significativamente a experiência do cliente, oferecendo respostas mais rápidas e precisas por meio de canais digitais, como o WhatsApp. Essa mudança foi crucial, especialmente após a atualização da Lei do SAC, que agora permite que as empresas utilizem canais digitais para dar retorno ao cliente, desde que cumpram os prazos legais.

A capacidade de continuar a conversa com o cliente mesmo fora do horário comercial, utilizando a "janela de conversação" do WhatsApp, aumentou a satisfação do cliente e a taxa de resolução de problemas no primeiro contato.

Resultados Alcançados

A implementação da cVortex trouxe resultados substanciais, tanto em termos quantitativos quanto qualitativos:

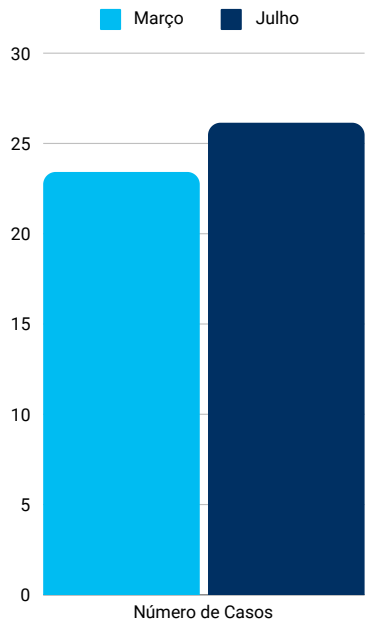
Integração Completa de Sistemas

A cVortex unificou o gerenciamento de fluxos de trabalho e mensageria em uma única plataforma, eliminando a necessidade de alternar entre sistemas diferentes.

Essa integração permitiu que todas as operações fossem centralizadas, resultando em um aumento significativo no volume de casos tratados.

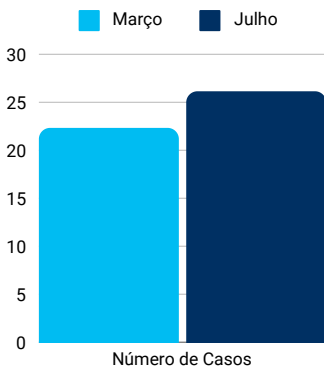
Em março,
a plataforma
registrou a entrada
de **23.421 casos,**
enquanto **em julho**
esse número subiu
para **26.148 casos.**

A unificação dos sistemas facilitou a gestão desse aumento de demanda sem comprometer a qualidade do atendimento.



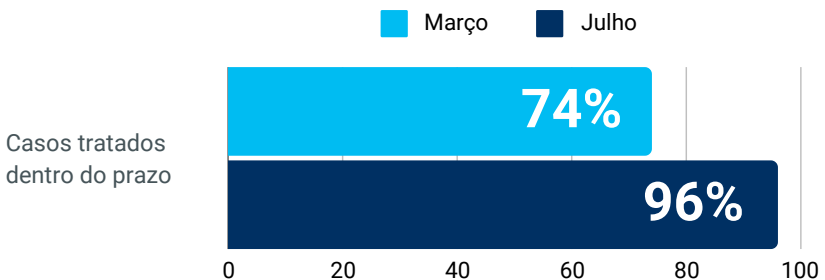
Incorporação de Bots no Fluxo de Atendimento

Com a automação dos fluxos de trabalho, a cVortex eliminou tarefas manuais e acelerou o tempo de resposta. Isso se refletiu diretamente na capacidade da empresa de tratar um maior número de casos com eficiência.



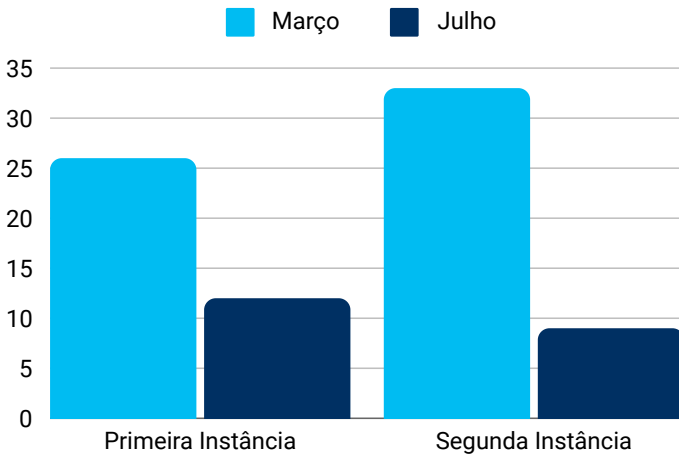
Em março, foram tratados **22.333 casos** e, em julho esse número subiu para **26.137 casos**.

A porcentagem de casos tratados dentro do prazo aumentou de 74% em março para 96% em julho. O **tempo médio de tratativa (TNT) caiu de 26 minutos em março para 12 minutos em julho**, na primeira instância, e **de 33 minutos para 9 minutos**, na segunda instância.



Redução do Tempo Médio de Tratativa (TNT)

A cVortex foi fundamental na redução do tempo médio de tratativa, tanto na primeira quanto na segunda instância.



Em março, o tempo médio de tratativa na **primeira instância** era de **26 minutos**, enquanto **em julho** **caiu para 12 minutos**.

Na segunda instância, a redução foi ainda mais impressionante: de **33 minutos em março** para apenas **9 minutos em julho**.

Essa melhoria foi possível graças à automação e à centralização das informações, que permitiram uma resposta mais ágil e precisa aos clientes.

Redução de Custos e Aumento da Eficiência Operacional

A integração e automação proporcionadas pela cVortex não só melhoraram o desempenho operacional, mas também resultaram em uma significativa economia financeira.



30%

de redução em
custos operacionais



50%

de aumento na
eficiência operacional

Embora não tenha sido mencionado um valor exato para essa economia, o impacto foi suficiente para justificar a expansão da solução para outras áreas da empresa.

Depoimento do Cliente

"O Projeto para incluir o Whatsapp na solução da cVortex foi de extremo sucesso para a nossa companhia. Teve um ganho imediato em produtividade, qualidade e consequentemente de receita, pois reduziu o capacity da área e erros que eram penalizados no faturamento (processo que era todo manual entre duas ferramentas distintas).

Além do ganho operacional tivemos o corporativo que nos fez reduzir mais de 200 licenças de um outro player que utilizávamos somente para o envio do Whatsapp.

Fernando Franco

Gerente de Negócios - Business

Excellence - Governança & Projetos BPO

Conclusão

A parceria com a cVortex fez toda a diferença para essa grande processadora de cartões. Ao integrar e incluir bots nas mensagens via WhatsApp, a empresa conseguiu não apenas superar desafios operacionais, mas também transformar a experiência de seus clientes de maneira significativa.

O que começou como um piloto se expandiu rapidamente, provando que soluções inteligentes e bem implementadas podem gerar ganhos expressivos em eficiência e redução de custos.

Mais do que um case de sucesso, essa experiência mostrou que a tecnologia certa, aplicada no momento certo, pode ser o motor de uma verdadeira revolução no atendimento ao cliente.





Conteúdo: Erika Villarinho
Direção de Arte: Milena Gavioli
Coord.de Marketing: Luara Fernandes