

Como a Givaudan escalou seu atendimento global com o Cisco Webex

Givaudan

Perfil do cliente

A Givaudan é líder global na criação de sabores, fragrâncias e ingredientes funcionais para os setores de alimentos, bebidas e bens de consumo. A empresa opera em 162 localidades em todo o mundo. Mais de 17.500 colaboradores trabalham em estreita parceria com clientes nos âmbitos local, regional e global.

A migração para um contact center em cloud permitiu à Givaudan padronizar os fluxos de trabalho, simplificar a telefonia e aumentar a resiliência dos negócios. Com o apoio da NTT DATA durante a transformação, a empresa agora conta com um modelo operacional uniforme de contact center em 26 países e com uma base para incorporar canais digitais e recursos de IA ao relacionamento com os clientes.

“

Quando temos um parceiro em quem sabemos que podemos confiar, você o mantém ao seu lado. **A NTT DATA gerenciava nossas soluções Cisco EX on-premises e CX em cloud.** Para cloud, sabíamos que a NTT DATA poderia nos dar suporte em todos os países onde atuamos, com um único contrato.”

Justin Anto, Global UC Solution Engineer, Givaudan

26

migrados por meio de uma abordagem em fases

+160

agentes com uma operação simplificada em cloud

1

contrato PSTN que simplifica a telefonia global

Necessidade do negócio

Um contact center resiliente em cloud para apoiar o crescimento global

Com 77 unidades de produção e 162 localidades em todo o mundo, a Givaudan atua em escala global. À medida que a empresa continuava crescendo, ficou claro que seu contact center, baseado apenas em voz, já não atendia às necessidades do negócio. A infraestrutura on-premises não permitia incorporar novas localidades nem canais digitais, como chat e e-mail.

A Givaudan está na vanguarda da inovação em relacionamentos a sabor, bem-estar, fragrâncias e beleza. A empresa queria que seu contact center atendesse às necessidades atuais do negócio e estivesse preparado para incorporar, no futuro, os recursos mais recentes de cloud e IA.

Um único contact center em cloud daria à Givaudan a flexibilidade necessária para isso, além de oferecer a clientes e equipes internas de todo o mundo mais formas de se comunicar. Também facilitaria o treinamento dos agentes humanos, melhoraria a eficiência operacional e permitiria oferecer uma experiência do cliente uniforme em todas as regiões.

A migração para uma nova solução de contact center também oferecia a oportunidade de simplificar a telefonia, substituindo contratos fragmentados e específicos de cada país por um único modelo global.

Solução

Migração de um contact center multinacional para cloud

A Givaudan escolheu a NTT DATA para apoiar a transição de seu contact center on-premises para a plataforma Cisco Webex Contact Center.

Para garantir que os clientes sempre pudessem entrar em contato com a empresa e que os colaboradores pudessem se comunicar, a Givaudan manteve separadas a solução de contact center em cloud e a telefonia corporativa em cloud. O uso de provedores, ambientes cloud e plataformas distintos permite que a empresa continue operando mesmo se um dos sistemas ficar indisponível.

Implementar um contact center nessa escala é complexo, e cada região apresentou desafios específicos. No Egito, as restrições regulatórias exigiram que nossas equipes obtivessem números de discagem direta. Na Argentina, tivemos que resolver desafios de roteamento de chamadas entre a plataforma Webex e os números locais.

A estreita colaboração entre a NTT DATA, a Cisco, os parceiros locais de telecomunicações e a equipe da Givaudan foi essencial para o sucesso global do projeto. A abordagem de implementar a iniciativa país por país nos ajudou a manter o ritmo e, ao mesmo tempo, atender aos requisitos locais. Após a conclusão da implementação, os agentes passaram a seguir os mesmos fluxos de trabalho em todas as localidades.

O NTT DATA Cloud Voice for CX, fornecido por meio de um único contrato PSTN global, substituiu os diversos acordos com operadoras regionais. O contrato oferece tarifas previsíveis por usuário e serviços centralizados de numeração, facilitando a entrada em novos mercados e a gestão da conformidade em 26 países.

Resultados

Manter um alto padrão de atendimento ao cliente

A Givaudan agora opera um contact center padronizado em cloud em 26 países, utilizado por mais de 160 agentes. Com uma única plataforma global e uma forma de trabalho uniforme em todas as regiões, o treinamento é mais simples, a integração de novos agentes é mais rápida e as interações com os clientes seguem os mesmos padrões.

Redução dos custos operacionais

O modelo cloud elimina as atualizações de hardware e o trabalho de engenharia especializada necessários para manter um contact center on-premises. Isso reduz a carga operacional e proporciona uma estrutura de custos mais previsível.

Telefonia simplificada, com custos globais previsíveis

O NTT DATA Cloud Voice for CX oferece conectividade PSTN por meio de um único contrato global, substituindo os diversos acordos com operadoras locais. Com isso, a Givaudan conta com preços previsíveis por usuário, serviços centralizados de numeração e uma forma muito mais simples de incorporar novas localidades.

Criação de uma base para os canais digitais e a IA

A solução foi desenvolvida para evoluir de acordo com as necessidades da Givaudan, apoiando a inovação global sem adicionar complexidade.

A equipe agora pode incorporar canais digitais, comunicação omnicanal e recursos de IA, como agentes virtuais e assistência aos agentes em tempo real.

Para saber mais, visite br.nttdata.com.

A NTT DATA é uma empresa de serviços de negócios e tecnologia de mais de US\$ 30 bilhões, líder em IA e infraestrutura digital. Aceleramos o sucesso dos clientes e impactamos positivamente a sociedade por meio da inovação responsável. Como Global Top Employer, temos especialistas em mais de 70 países. A NTT DATA faz parte do NTT Group.

