

Bélgica | Serviços públicos

# Confiável e inovador: contact center Genesys Cloud para a Comnexio da ORES



## Perfil do cliente

A ORES gerencia redes de distribuição de energia e gás em mais de 75% dos municípios da Valônia, na Bélgica. A ORES criou uma subsidiária, a Comnexio, para aprimorar a gestão do relacionamento com clientes. Como unidade de atendimento de front office da ORES, a Comnexio atende consumidores de energia a partir de seus sites em Gosselies e Eupen, operando uma plataforma com mais de 160 profissionais na linha de frente e mais de 400 usuários no back office. A proximidade, a expertise e o comprometimento da Comnexio fazem dela uma parceira confiável da ORES.

A NTT DATA migrou a ORES para um contact center aberto e confiável, baseado em Genesys Cloud, que ajuda os agentes a responder solicitações emergenciais e administrativas dos cidadãos, respeitando as rigorosas regulamentações. Com essa transição fluida, a Comnexio, subsidiária da ORES, e a NTT DATA criaram uma solução que aprimorou a experiência de colaboradores e clientes.

“

Quando analisamos nossa RFP, a NTT DATA se destacou. Eles desenvolveram casos de uso detalhados e demonstraram protótipos que comprovaram suas capacidades. Ficou claro que eram a escolha certa, e eles cumpriram a promessa do protótipo ao produto final.”

**David Mailleux**

CEO da Comnexio e Head de Relações com o Cliente da ORES

4

aplicações  
unificadas em um  
único ambiente

2.000

chamadas por mês  
foram resolvidas sem  
intervenção humana

3,4

segundos para atender  
chamadas de emergência  
de vazamento de gás

## Necessidade do negócio

### Um contact center altamente aberto e confiável a um custo muito acessível

A Comnexion idealiza um contact center para empresas públicas da Valônia que receba todos os cidadãos, utilizando seu canal de comunicação preferido, com facilidade e eficiência. A experiência da comunidade é o principal foco da Comnexion, e os colaboradores estão disponíveis para tranquilizar, orientar e apoiar em todas as situações.

A Comnexion acredita no poder das pessoas. É por isso que a empresa decidiu investir em uma solução que pudesse apoiar e ajudar a sociedade a cumprir sua missão e expandir fronteiras ao aproveitar todo o potencial da inovação.

Serviços como chamadas de emergência são críticos para o negócio, portanto não há margem para falhas. Para a ORES, um contact center confiável e eficiente era indispensável.

Quando a energia acaba, seja em casa ou em uma instalação industrial, todos percebem — e o contact center rapidamente fica sobrecarregado. Os colaboradores da Comnexion devem agir imediatamente, fornecendo feedback em tempo real sobre quedas de energia e respondendo rapidamente a situações mais críticas, como um vazamento de gás.

O contact center deve cumprir regulamentações rigorosas — por exemplo, chamadas de emergência devem ser atendidas em até cinco segundos. Caso ocorra uma falha no sistema principal, um plano geral de recuperação (GRP) deve ser automaticamente acionado para manter o contact center em funcionamento.

A solução existente havia atingido seus limites. Já não conseguia acompanhar novos desenvolvimentos nem aproveitar as inovações mais recentes. E então, qual era a solução? Migrar para a cloud. Uma solução baseada em cloud oferece acesso facilitado a uma ampla gama de inovações, desde integração com canais digitais como Facebook até insights avançados sobre conversas e gestão do conhecimento.

Dada a complexidade de suas operações — que envolvem o atendimento a clientes residenciais e empresariais em redes de alta e baixa tensão — os colaboradores precisam de conhecimento especializado para aplicar corretamente os procedimentos e fornecer suporte preciso.

Para ajudar os agentes a lidar com as chamadas de forma mais eficiente, a ORES também desejava automatizar ainda mais processos e integrar recursos de IA ao contact center.

Por fim, como entidade pública, a ORES também precisava atingir esses objetivos de forma economicamente viável, cumprindo ao mesmo tempo todas as regulamentações de privacidade e segurança aplicáveis.

## Solução

### Criando um sistema que os colaboradores se sintam à vontade para utilizar

Desde o início, a ORES desejava migrar para uma plataforma de contact center em cloud totalmente integrada. A ORES precisava de uma avaliação especializada sobre qual solução atenderia melhor aos seus requisitos e orçamento.

Após analisar cuidadosamente todos os requisitos, a NTT DATA recomendou a solução Genesys Cloud CX. Projetamos uma solução abrangente de contact center em cloud com suporte para voz e canais digitais, incluindo e-mail, chat e redes sociais, e desenvolvemos casos de uso para demonstrar como funcionaria a solução.

A solução precisava lidar com interações omnichannel de forma econômica, mas esse não era o único desafio. Um dos testes mais críticos foi demonstrar que o sistema poderia lidar com chamadas de emergência de vazamento de gás. Esse cenário é regido por regulamentações rigorosas; **chamadas de emergência devem ser atendidas em até cinco segundos.**

Quando uma chamada de emergência chega, todos os agentes são imediatamente notificados, mesmo que estejam em outras chamadas. Uma notificação aparece na tela sobre o trabalho em andamento, e alarmes sonoros são acionados.

Com um único clique, qualquer agente pode atender a chamada de emergência e é guiado passo a passo para uma rápida resposta. Todas as outras interações são automaticamente colocadas em espera, com uma mensagem informando que o agente está lidando com uma emergência. Isso permite que o agente se concentre no assunto urgente antes de retornar às suas tarefas normais.

A migração da solução local legada para a nova solução em cloud só seria bem-sucedida se o novo contact center atendesse às necessidades comerciais e fosse fácil de utilizar pelos colaboradores.

O programa de adoção pelos usuários foi determinante para uma migração bem-sucedida. A Comnexion e a NTT DATA trabalharam juntas no desenvolvimento de um plano de onboarding e adoção para facilitar a transição.

Reconhecemos que a mudança pode ser desafiadora, especialmente para colaboradores que utilizaram o sistema anterior por mais de 20 anos. Para reduzir a resistência, implementamos um robusto plano de gestão de mudanças. Isso incluiu um plano bem definido de comunicação com atualizações regulares, mensagens informativas e vídeos atrativos que destacavam os recursos e benefícios da nova plataforma. A preparação valeu a pena, pois os agentes ficaram entusiasmados com a nova tecnologia desde o início.

## Resultados

### Plenamente preparada para o presente e o futuro

A flexibilidade da cloud permite que a ORES se adapte rapidamente a diversas situações, já que o sistema foi projetado para lidar de forma eficaz com uma ampla gama de cenários. Mantivemos o que funcionava bem e modernizamos as demais funcionalidades. A satisfação do cliente permaneceu elevada, tanto antes como depois da migração.

A verdadeira transformação ocorreu na experiência dos colaboradores. O novo sistema melhorou a retenção de agentes ao simplificar processos e procedimentos, tornando-o mais fácil de utilizar. A solução gerenciada permite melhorias contínuas de processo e ganhos de produtividade.

### Um sistema que funciona desde o primeiro dia

No primeiro dia após a migração, recebemos apenas alguns chamados de suporte, principalmente de usuários que não estavam familiarizados com a nova interface. No geral, a transição foi um sucesso absoluto, com a maioria dos usuários se adaptando rapidamente.

### Criando as bases para a automação da IA

O contact center em cloud pode oferecer suporte a canais digitais adicionais e automações com IA. Essas capacidades já estão sendo exploradas. A ORES também começou a explorar insights de conversação baseados em IA para compreender melhor e atender às necessidades dos clientes.

“

Para nós, um contact center confiável é crucial. Não podemos correr o risco de indisponibilidade, especialmente durante emergências como vazamentos de gás. Precisávamos de uma solução que cumprisse regulamentações rígidas, apoiasse nossos agentes com melhores ferramentas e fosse economicamente viável.”

**David Mailleux**

CEO da Comnexion e Head de Relações com o Cliente da ORES

Para saber mais, visite [br.nttdata.com](http://br.nttdata.com).

A NTT DATA é uma empresa global inovadora em tecnologia e serviços digitais empresariais, fornecendo suporte aos clientes para inovar, otimizar e transformar seus negócios para o sucesso. Reconhecida como Global Top Employer, conta com especialistas em mais de 70 países e um ecossistema sólido de parcerias. A NTT DATA faz parte do Grupo NTT.

