

Nementio e VoIPstudio

O VoIPstudio ajuda esta agência de marketing internacional a implementar o teletrabalho e a melhorar as suas comunicações multimarcas

Contexto

nementio

Nementio é uma agência de marketing internacional sediada em Espanha, especializada em marketing e serviços de marketing para empresas tecnológicas e SaaS.

Uma das suas principais linhas de negócio é apoiar as empresas globais de TI para desenvolver os mercados espanhol e latino-americano.

A empresa tem também uma segunda marca, Ramabaya, especializada em marketing para o sector da saúde.

Para prestar estes serviços, a agência tem atualmente uma pequena equipa de seis pessoas que partilham as tarefas de gestão, consultoria de marketing, conceção e criação de conteúdos, bem como um grupo de colaboradores externos.

Nementio tem agora de servir mais clientes internacionais e fazê-lo num ambiente de teletrabalho.


O desafio

Em 2020, a agência implementou o teletrabalho na sequência da pandemia da COVID-19. Inicialmente, esta foi uma decisão provisória, mas dados os bons resultados e a conveniência para os funcionários, esta opção foi mantida voluntariamente para toda a equipa.

Antes do teletrabalho, tinham um telefone fixo que atendia durante o horário de expediente e era suficiente para atender os seus clientes. Agora, com todos a trabalhar a partir de casa, quem atende essas chamadas?

No escritório, um pequeno espaço, qualquer pessoa poderia atender o único telefone existente e passar a chamada para o colega certo, mas como resolver esta situação enquanto trabalhavam em casa, sem recorrer à utilização de telemóveis?

Além disso, o crescimento da área internacional e a introdução da marca Ramabaya, tornaram necessário implementar uma solução telefónica que permita que as chamadas sejam discriminadas para atender cada cliente de forma personalizada e pela pessoa certa desde o primeiro momento.



“O VoIPstudio deu-nos uma solução poderosa, rápida e rentável para as nossas comunicações num ambiente de teletrabalho e multimarcas. Gostaria que tivéssemos sabido disto mais cedo.”

Alfredo Reche
CEO da Nementio

Solução

Durante os primeiros meses da pandemia, as comunicações foram confiadas a um único telemóvel gerido diretamente por Alfredo Reche, fundador e CEO da Nementio. Quando chegava uma chamada, teve primeiro de identificar a língua da pessoa que telefonava (espanhol ou inglês) e o serviço que estava a pedir (Nementio ou Ramabaya), e depois tomar nota e, em muitos casos, notificar a pessoa certa dentro da empresa para ligar de volta ao cliente.

Além disso, era impossível fazer um reencaminhamento da linha fixa do escritório, pelo que o número tinha de ser alterado em todos os meios de comunicação existentes, tais como a web, as redes sociais, o Google, etc. Mesmo assim, poderia ter havido potenciais clientes a ligar para o antigo número de telefone à espera de uma resposta.

Acabaram-se os problemas com a ajuda do VoIPstudio

Com a implementação da solução de telefonia em nuvem do VoIPstudio, Nementio adquiriu um único número de telefone que qualquer um dos funcionários podia atender. Além disso, podiam fazê-lo a partir dos seus computadores portáteis ou telemóveis, graças ao softphone.

Com a ajuda do apoio do VoIPstudio, eles também criaram um atendente automático IVR que atendia as chamadas recebidas na sua língua preferida e lhes permitia selecionar se queriam falar com Nementio ou Ramabaya. Desta forma, as chamadas são automaticamente encaminhadas para a pessoa certa e o sistema notifica-os da opção escolhida pelo utilizador para que possam ser devidamente atendidos desde o início.

O sistema permite satisfazer outras necessidades, tais como a possibilidade dos utilizadores deixarem uma mensagem se telefonarem fora de horas, o que é muito importante tendo em conta as diferenças horárias com clientes estrangeiros. Também permite gravar chamadas, o que ajuda a tomar notas mais tarde ou a lembrar detalhes essenciais.

Fácil e rentável

Alfredo salienta que o processo foi simples, em apenas um dia, e sem necessidade de comprar ou distribuir qualquer equipamento ou dispositivos entre os funcionários. “A nossa intenção era clara: ser mais eficiente na receção de chamadas e que o teletrabalho não era um impedimento para poder atender os nossos clientes de perto e rapidamente”, diz Alfredo.

Muitas empresas estão relutantes em mudar de tecnologia ou mudar para um novo número. Embora o VoIPstudio ofereça portabilidade numérica, Nementio optou por mudar para um novo número. “Mudámos o número anterior que tínhamos, o que tomámos como um ponto positivo, pois pudemos escolher um que fosse mais agradável, mais fácil de lembrar, e mais atrativo para o cliente”.

Por outro lado, muitos clientes VoIP têm preocupações sobre se a aplicação poderia ser mais simples de estabelecer, com processos morosos e investimento de tempo elevado. “O apoio do VoIPstudio ajudou-nos muito com as questões que tínhamos em tempo recorde e aconselhou-nos sobre como tirar o máximo partido do sistema”.

Benefícios

- Fácil e rápido de implementar.
- Satisfaz as necessidades de comunicação num ambiente de teletrabalho.
- Permite opções adicionais de colaboração interna, tais como chat, videoconferência, ou partilha do ambiente de trabalho.
- Custo mínimo, perfeito para uma pequena agência.
- Não há necessidade de adquirir dispositivos adicionais.
- Apoio técnico rápido e reativo.