

# ING Business Services e VoIPstudio

O VoIPstudio ajuda uma das maiores empresas financeiras a satisfazer as expectativas dos clientes.

## Sobre a empresa



ING Business Services foi estabelecido na Polónia pelo ING Bank Slaski para fornecer aos empresários soluções para facilitar o funcionamento dos seus negócios. Em resposta às necessidades dos clientes que indicaram a sua vontade de utilizar serviços de contabilidade, RH e salários, em 2013, foi criada a ING Accounting, combinando os serviços de um banco e de um escritório de contabilidade.

Graças a esta solução, os clientes da ING podem beneficiar de uma gama de ferramentas de apoio empresarial como, por exemplo:

- Monitorização eficiente dos créditos.
- Liquidação simples de passivos.
- Acesso mais rápido ao crédito.
- Portal de faturação.
- A possibilidade de uma contabilidade independente.
- RH e salários para empresas unipessoais.
- Uma filial de um escritório de contabilidade que cuida de pequenas empresas e parcerias civis.

*Queríamos fornecer as nossas equipas e clientes a ferramenta mais fiável possível, combinando um bom valor económico com a capacidade de personalizar funções de acordo com as suas necessidades. E fomos bem-sucedidos.*

## Desafios

Devido ao rápido desenvolvimento e oferta de novos serviços, a ING precisava de uma ferramenta fiável para o serviço ao cliente a um nível elevado. O contacto telefónico dos clientes com peritos da ING Accounting é um dos elementos-chave da prestação de serviços e da construção de relações.

Como destacado por Michał Zajac, Product Owner at ING Accounting Product Team, “O principal problema foi proporcionar aos clientes o contacto com a pessoa que acompanha a sua empresa numa fórmula que, por um lado, nos dá total controlo sobre este processo, e por outro, nos permite adaptar a solução às necessidades atuais e futuras. Queríamos fornecer aos nossos funcionários e clientes uma ferramenta fiável, combinando uma boa relação custo- benefício com funções personalizáveis para satisfazer as nossas necessidades. Precisávamos de uma ferramenta que nos permitisse construir um padrão de serviço completo com base num modelo pré-desenvolvido, e conseguimos”.

## Solução

### O processo de compra

Uma vez que as chamadas telefónicas são um aspeto essencial do serviço para os clientes da ING Accounting, a ING começou a procurar uma solução sob a forma de serviços VoIP.

“Procurámos fornecedores de serviços VoIP na Internet, e recolhemos alguns operadores bem conhecidos dos nossos parceiros. Além de comparar listas de características e listas de preços, decidimos também organizar uma pequena demonstração com cada operador.

*“Graças às possibilidades relacionadas com a melhoria da qualidade dos nossos serviços, o VoIPstudio torna mais fácil para nós escalar o nosso negócio. Na nossa indústria, o contacto com uma pessoa de serviço é extremamente importante, uma vez que permite-nos construir uma relação e fidelidade do cliente para connosco. Torna-nos mais fácil alcançar novos clientes e retê-los.*”

**Michał Zajac**

*Proprietário do produto na ING*

Rejeitámos as outras propostas porque a relação entre o número de características e o preço e a sua abordagem ao desenvolvimento da plataforma com base nas sugestões dos clientes não satisfazia os nossos requisitos.

O VoIPstudio conquistou-nos não só com a sua relação preço/qualidade, mas sobretudo, com a facilidade de contacto com o apoio deste serviço. Durante a primeira conversa, obtivemos respostas a muitas perguntas incómodas, bem como algumas dicas e ideias valiosas para a utilização de todas as capacidades da ferramenta”, diz Michał Zajac.

#### **Grande apoio e reatividade**

A ING Accounting implementou uma linha de ajuda e a possibilidade de os clientes contactarem os seus contabilistas através do VoIPstudio em Dezembro de 2021. Nessa altura, só se aplicava aos clientes do Gabinete de Contabilidade para empresários (empresa unipessoal). Graças ao VoIPstudio, os serviços de contabilidade foram alargados às empresas e aos novos empresários que acabam de criar uma empresa.

“Porque nunca tínhamos configurado tal ferramenta antes, aceitámos de bom grado a ajuda do departamento de apoio do VoIPstudio. Após ativar o VoIPstudio, organizámos uma pequena teleconferência com um representante de apoio e desenvolvemos em conjunto o modelo final de funcionamento do serviço que oferecemos. Juntos, adicionámos o primeiro utilizador, definimos os parâmetros do menu IVR, e outras características necessárias”.

#### **Facilidade de utilização**

“O VoIPstudio permitiu-nos construir um modelo de serviço ao cliente fácil de gerir. Graças a esta solução, os nossos clientes ganharam acesso ao serviço ao nível adequado que esperavam. Além disso, os operadores apreciam a facilidade de utilização desta ferramenta e o baixo índice de entrada - normalmente, não há necessidade de consultar sequer o manual do utilizador”, diz Michał Zajac.

#### **Conclusões**

A ING Business Services tem agora uma plataforma de telecomunicações que pode crescer rapidamente com eles.

“Graças às possibilidades relacionadas com a melhoria da qualidade dos nossos serviços, o VoIPstudio torna mais fácil para nós escalar o nosso negócio. Podemos facilmente gerir a linha de apoio e ter controlo total sobre as chamadas. A forma simplificada da interface colocada à disposição da equipa do atendimento é simples e permite encontrar facilmente as funções essenciais da aplicação. Pretendemos alargar a utilização da aplicação VoIPstudio para a gestão interna de pedidos técnicos. Graças a ela, os nossos especialistas poderão contactar sem problemas com profissionais de TI se precisarem”, comenta Michał Zajac.

Graças ao VoIPstudio, foi também observado um aumento significativo na qualidade das chamadas recebidas.

“Os nossos clientes descobriram que ouvem menos tipos diferentes de sons indesejados durante as chamadas, e a voz do operador é mais clara. Quando utilizávamos chamadas normais de telefones comerciais, eram frequentes os relatos de má qualidade de chamadas. Os nossos funcionários também estão satisfeitos com a nova solução - graças à qual podem trabalhar e falar com os clientes em simultâneo, porque respondem a chamadas numa aplicação instalada num computador. Eles apreciam muito a simplicidade de utilização e o facto de estar totalmente disponível em polaco”.

Com a utilização dos serviços VoIPstudio, a ING Business Services pode aumentar cada vez mais o seu negócio. No futuro, planeiam aprofundar a integração com VoIPstudio para a identificação, personalização, e oferta dos nossos clientes como parte da expansão das vendas da linha direta.

#### **Benefícios**

- Experiência do cliente melhorada e mais personalizada.
- Interface simples em polaco.
- Acrescentar facilmente novos utilizadores.
- Apoio técnico rápido.
- Facilidade de configuração e instalação.
- Sistema escalável, flexível, e adaptável ao futuro.