

Mercado Livre

Empresa de E-commerce com Agência Bancária Digital

Estudo de caso
patrocinado pela Resolutte



A Organização

Mercado Livre é uma empresa de comércio eletrônico com sede na Argentina. O Mercado Livre emprega cerca de 35 mil pessoas e tem como foco as seguintes unidades de negócios:

- **Mercado Livre:** Site de marketplace da empresa
- **Mercado Shops:** Onde varejistas podem criar suas próprias plataformas de comércio e usar frequentemente a plataforma de pagamentos do Mercado Livre
- **Mercado Envios:** Divisão de remessas e logística da empresa
- **Mercado Crédito:** Serviço que dá aos usuários acesso a financiamentos
- **Mercado Pago:** Solução de processamento de pagamentos que também oferece empréstimos a compradores e comerciantes

O Mercado Pago possui um contact center focado principalmente na comunicação outbound para cobranças. Há três departamentos sob o guarda-chuva das operações do contact center:

1. Cobranças internas
2. Cobranças externas
3. Cobranças digitais

São aproximadamente 80 agentes cobradores internos trabalhando no Mercado Livre Brasil.

Motivação para a Mudança

O Mercado Livre estava no mercado em busca de um novo discador. O discador que utilizavam não tinha a flexibilidade necessária para suas estratégias de discagem e apresentava falha na detecção de secretária eletrônica. Além disso, houve casos em que as chamadas caíram no meio de negociações entre um agente e um cliente.

A organização entrou em contato com a Resolutte sobre os desafios que estavam enfrentando com seu discador.

“A Resolutte estava muito comprometida em mostrar ao cliente como poderíamos melhorar os resultados de sua operação, comprovando o próximo nível de resultados com base nos dados históricos do cliente.”

– Dario Braz, CEO, Resolutte

Solução Desejada

Durante um período de 60 dias, a Resolutte iniciou uma prova de conceito para o Mercado Livre com a solução Aspect® Unified IP®. Embora o Mercado Livre inicialmente achasse a solução muito sofisticada para um contact center de seu porte, perceberam que ela aumentava sua taxa de acertos – o número total de chamadas de cobrança dividido pelo número de chamadas atendidas – e a produtividade do agente.

A empresa ficou convencida com os resultados da prova de conceito e decidiu usar a solução Aspect Unified IP com customizações construídas pela equipe de serviços profissionais da Resolutte, incluindo:

- Funcionalidade WebRTC
- Interfaces web para os clientes e aplicativos Alvaria
- Solução de front-end personalizada
- Banco de dados de preparo para relatórios e inteligência de negócios

Os Resultados

O Mercado Livre usa a solução Aspect Unified IP há mais de um ano e aumentou a produtividade dos agentes de 30 a 40%. Ao aumentar a produtividade, conseguiram evitar a contratação de mais agentes e obter mais promessas de pagamento.



“Em nosso programa piloto, 10 agentes usaram Aspect Unified IP enquanto os demais agentes permaneceram em nossa solução anterior. A produtividade dos agentes que usaram Unified IP foi 30 a 40% maior.”

– Eric Uemura, Head de Cobranças



Sobre a Resolutte

Resolutte e Rising combinam a experiência de contratação de usuários com uma equipe de alta capacidade de entrega e aderência às melhores práticas de mercado. Trabalhando em estreita colaboração com seus clientes, fornecendo tecnologias e ensinando as melhores práticas para permitir que obtenham máximo resultado e rendimento. Desempenho, colaborações e resultados são o foco principal.

Rua Fidêncio Ramos, 195 – 2º andar, Conjunto 21, Vila Olímpia – São Paulo/SP
+55 11 4380-7200 | www.resolutte.com.br

Sobre a Alvaria™

A Alvaria ajuda as organizações a gerenciar e engajar com eficiência a força de trabalho moderna e a se conectar de forma compatível com clientes e prospects. Nossa multiplataforma aberta e inovadora foi criada especificamente para duas competências principais; uma plataforma de gestão do engajamento da força de trabalho rica em recursos, intuitiva e inteligente e uma plataforma de contato proativo em conformidade com as normas e multicanal. A Alvaria, produto da fusão de líderes mundiais – Aspect Software e Noble Systems – comemora orgulhosamente 50 anos nos negócios, remodelando a experiência do cliente e do colaborador. ALVARIA. Remodelando a Experiência do Cliente™. Para mais informações, visite www.alvaria.com. Siga Alvaria no Twitter em [@Alvaria_Inc](https://twitter.com/Alvaria_Inc). #ReshapingCX

