



Agentes Motivados e Clientes Satisfeitos Num Mundo Pós Pandemia





Fernando Bertolla 🙌
Country Manager
Playvox



Ellen Dias 🙌
Coordenadora de Qualidade
Will Bank

Agenda de Hoje:



- Intro
- Will Bank
- Evoluindo o processo de Qualidade
- Melhoria Contínua e Motivação
- Trabalho Remoto

Will Bank através dos anos

2017

Início das operações, com pequeno time de atendimento e ainda sem processo estruturado de qualidade

2019 - 2020

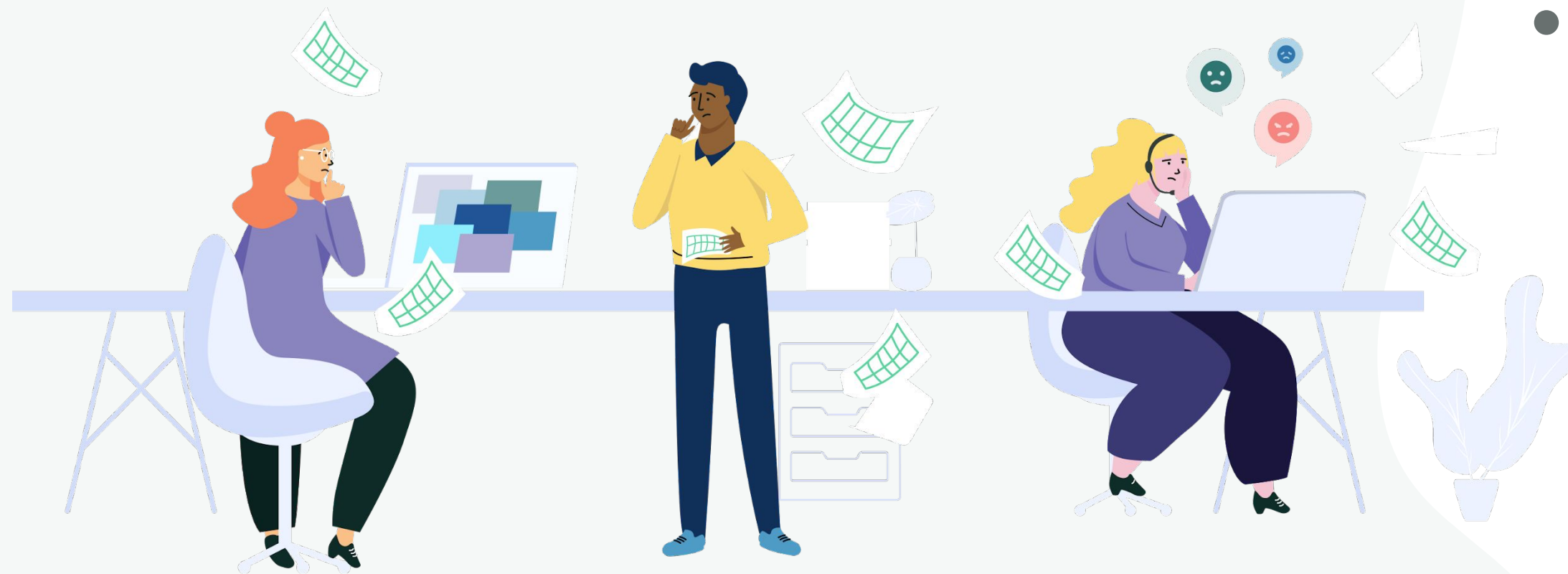
Operação em forte expansão, surge a necessidade de estruturar o processo de qualidade de forma escalável

2020 - 2021

Com a pandemia, surge a necessidade ainda maior de manter os agentes engajados e motivados, além de garantir um processo de onboarding, treinamento e feedback consistente e remoto

Como era antes?

- Processo de Qualidade
- Processo de Onboarding
- Treinamento



Cenário Atual

- 470 Agentes
- 11 Analistas de Qualidade
- 1.800 avaliações por mês

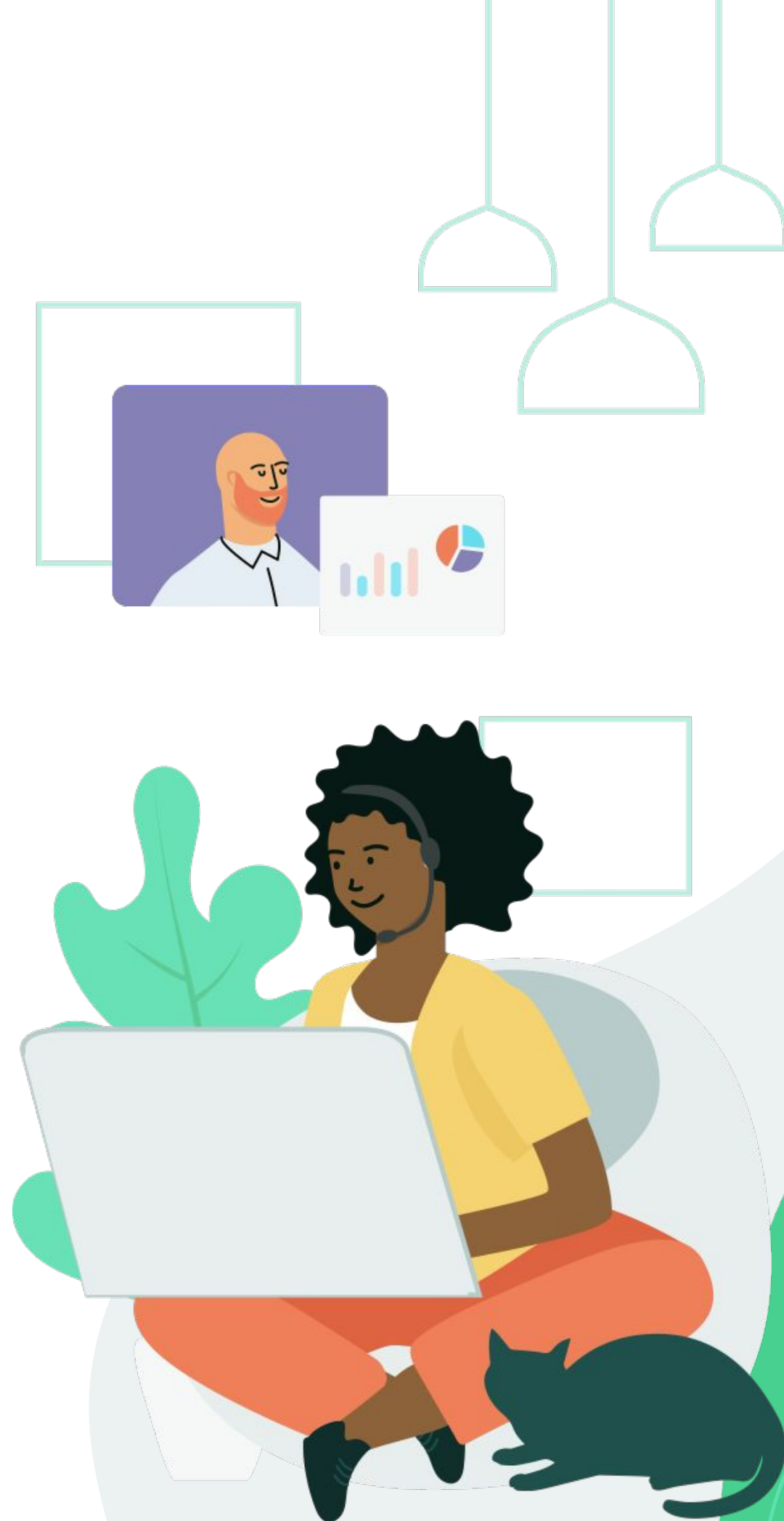
Evoluindo o Processo de Qualidade

- Processo de onboarding
- Processo de monitoria
- Feedback aos agentes
- Processo de melhoria
- Reconhecimento e motivação



Trabalho remoto

- Conduzindo o processo de qualidade remotamente
- Mantendo o agente engajado
- Playvox como um amplificador da cultura **Willer**

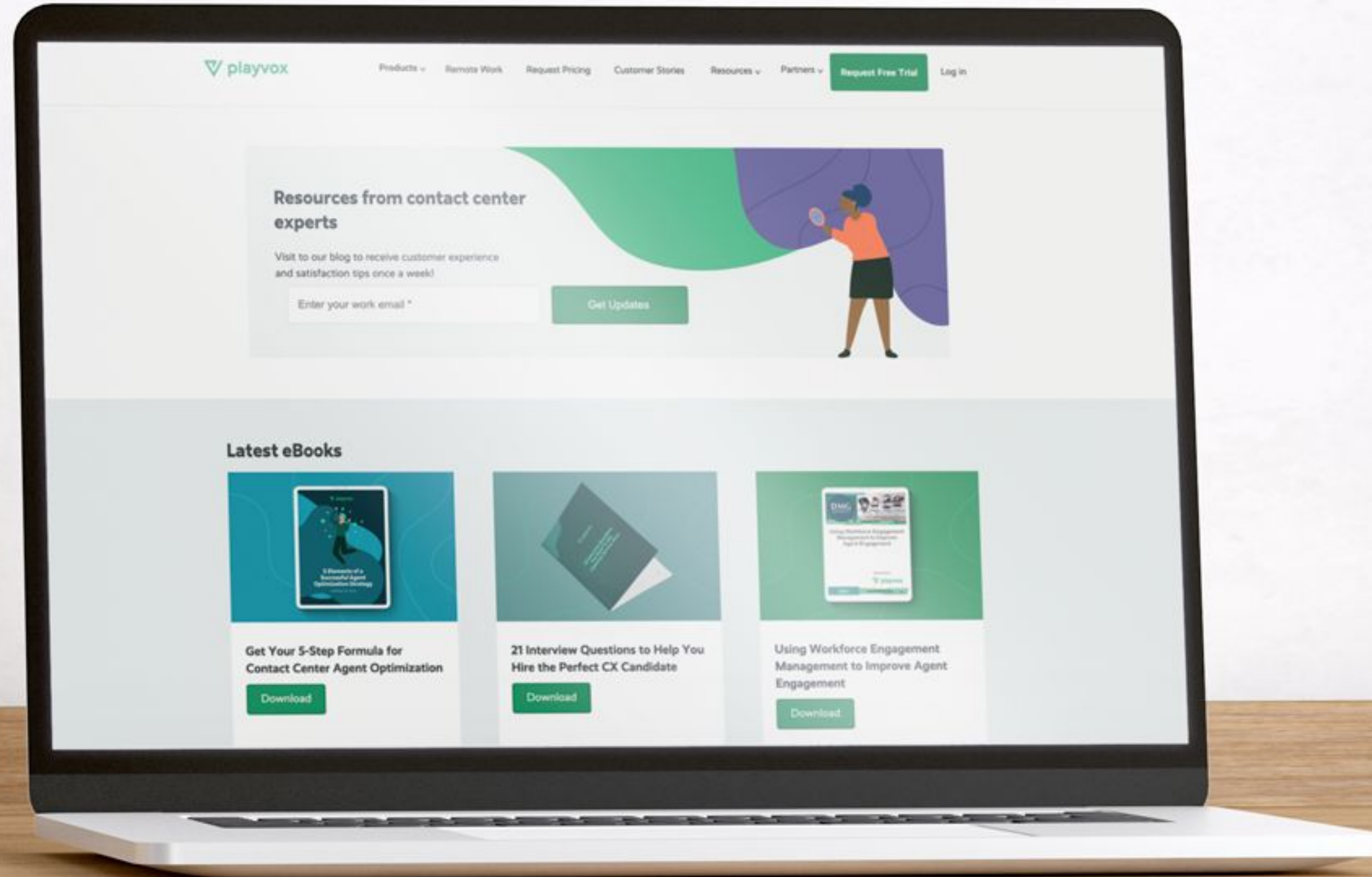


Perguntas



Visite nosso Centro de Recursos

playvox.com/resources



Bem vindos à era digital do WEM





Obrigado!

www.playvox.com

www.willbank.com.br