

CVS pharmacy®

A principal rede de farmácias dos EUA aumenta a produtividade e a eficiência no contact center com a Aspect Software



A organização

A CVS/pharmacy, a divisão de varejo da CVS Caremark Corporation, é a maior rede de farmácias de varejo dos EUA, com mais de 7.500 lojas CVS/pharmacy e Longs Drug. A CVS/pharmacy está reinventando a farmácia para ajudar as pessoas a terem mais saúde, fornecendo conhecimentos especializados mais acessíveis e personalizados, tanto em suas lojas quanto em seu site CVS.com.

Motivação para a mudança

Vários anos atrás, a CVS/pharmacy implantou a solução Aspect® Unified IP® para fornecer administração, roteamento, relatórios e fluxo de trabalho consolidados, unificando ao mesmo tempo os recursos inbound e outbound em uma única plataforma de tecnologia escalonável. Desde a implantação, a CVS/pharmacy melhorou a experiência do cliente com um melhor tempo de resposta ao cliente e o aumento do desempenho dos agentes.

Após o lançamento bem-sucedido da CVS/pharmacy MinuteClinic e a expansão de seus serviços, o volume de chamadas começou a aumentar consideravelmente nos últimos dois anos, o que os levou a expandir sua tecnologia de contact center. Nos últimos dois anos, a empresa experimentou um aumento de mais de 30% no volume de chamadas. Enquanto a Unified IP permitiu à empresa lidar com o aumento das chamadas sem adicionar um número extra de agentes, a CVS/pharmacy também queria obter visibilidade no desempenho dos agentes e elevar a qualidade para proporcionar melhores experiências aos clientes. Além disso, muitos de seus relatórios eram gerados manualmente em planilhas e os gerentes do contact center sentiam que poderiam capturar dados mais precisos, substituindo o processo manual por um componente automatizado.

Outro desafio no contact center foi uma legislação nova e cada vez mais rigorosa em relação aos regulamentos de chamadas outbound, restringindo os horários de chamada, o abandono de chamadas e a discagem para telefones celulares.

A solução desejada

A CVS/pharmacy procurou soluções de otimização da força de trabalho que pudessem:

- Integrar totalmente o gerenciamento da força de trabalho com sua plataforma Unified IP e permitir ao seu contact center melhorar o volume de chamadas processadas
- Adquirir uma solução de gerenciamento do desempenho que pudesse fornecer visibilidade ao desempenho do agente e da equipe
- Incluir uma solução de gerenciamento da qualidade que desse uma visão completa da experiência do cliente

“Os recursos tecnológicos da Aspect nos permitem criar campanhas e requisitos de negócios mais complexos para a nossa empresa, algo que outras tecnologias não nos dão.”

– Glen Thies, diretor da Central de Serviços de Farmácia da CVS/pharmacy

A empresa sabia que o aprimoramento de sua tecnologia lhes permitiria gerenciar melhor suas campanhas de discagem outbound para atender as exigências de compliance e seus próprios requisitos de negócios.

Por que a Aspect

Procurar a Aspect para ajudar a atingir seus novos objetivos de negócios foi uma decisão natural para a CVS/pharmacy, com base em seu relacionamento de longa data com a Aspect. A CVS/pharmacy tomou a decisão de implantar as soluções de otimização da força de trabalho da Aspect, Aspect® Workforce Management™ com a Aspect® Performance Management™ (APM) e a Aspect® Quality Management™ (AQM) para automatizar relatórios, trazer visibilidade ao desempenho dos agentes, habilitar recursos de treinamento e melhorar a previsão e a escala de agentes. Com o objetivo de fornecer aos clientes uma experiência excepcional e permanecer dentro de seu orçamento, a solução de gerenciamento avançado de listas (ALM) da Aspect Unified IP foi escolhida para levar suas estratégias de discagem outbound para o próximo nível com os melhores recursos da indústria para o gerenciamento de listas e a otimização de campanhas, o recuso Best Time to Call e todas as ferramentas para garantir o compliance.

A CVS/pharmacy sabia que a equipe de suporte da Aspect manteria o sistema funcionando com o máximo desempenho para que a empresa pudesse se concentrar em suas prioridades comerciais. A Aspect ofereceu a capacidade de oferecer suporte às operações do contact center da rede farmacêutica durante o horário comercial e em todos os feriados. As capacidades remotas da Aspect com suporte telefônico ilimitado e engenheiros de campo implantados geograficamente permitem uma resolução rápida em toda uma gama de problemas e preferências do cliente.

Os resultados

Desde a implantação, a CVS/pharmacy viu uma reviravolta no desempenho dos agentes e se beneficiou dos ganhos positivos. As melhorias nos primeiros nove meses incluem:

- Melhoria de 35% no tempo médio de atendimento (AHT)
- Melhoria de 54% na média de trabalho pós-chamada (ACW)
- 67% de melhoria na taxa de abandono
- 74% de melhora na velocidade média de resposta (ASA)

“Os recursos tecnológicos da Aspect nos permitem criar campanhas e requisitos de negócios mais complexos para a nossa empresa, algo que outras tecnologias não nos dão”, diz Glen Thies, diretor da Central de Serviços de Farmácia da CVS/pharmacy. A flexibilidade da solução possibilitou a conclusão de campanhas outbound bem dentro dos requisitos dos nossos parceiros comerciais internos. No último trimestre, fizemos mais de 6 milhões de chamadas outbound, sendo que no ano passado realizamos entre um e dois milhões de chamadas apenas.”

Com o apoio dos recursos de URA da Aspect Unified IP, as campanhas outbound da CVS/pharmacy incluem chamadas ao vivo blaster e automatizadas, contatando clientes com lembretes sobre a necessidade de novas

compras ou alertas de que seus pedidos estão prontos para serem retirados. O contact center também usa o recurso blaster outbound para manter contato com as farmácias e alertá-las sobre retiradas de medicamentos/produtos, falta de produtos ou outras informações críticas. Mais de 7.000 lojas podem ser contatadas em menos de duas horas. Essa capacidade economiza os recursos da empresa, uma vez que não é preciso confiar em fornecedores externos para concluir as campanhas. À medida que a CVS/pharmacy aumentou suas chamadas outbound, as chamadas inbound aumentaram. Os clientes ligam para falar sobre novos pedidos, renovação de receitas, atualizações informações de contato ou falar de detalhes de seu seguro de saúde. Hoje, a empresa pode ver todos os relatórios inbound e outbound, chamadas automatizadas e chamadas outbound com agentes ao vivo em uma única visualização que simplifica a experiência do agente.

A CVS/pharmacy otimizou sua discagem outbound, mesmo após adicionar requisitos de negócios mais difíceis. A solução ALM da Aspect possibilitou regras adicionais para restringir as chamadas a horários pré-designados, além da capacidade de ligar com base no fuso-horário do cliente. Isso não só ajuda a empresa a estar dentro dos regulamentos de compliance, mas também melhora a experiência do cliente para que os clientes não sejam contatados com muita frequência ou recebam ligações repetidas.

Com o aumento da produtividade e eficiência do contact center, a CVS/pharmacy eliminou grande parte de seus relatórios manuais, economizando tempo e gerando dados mais precisos. Supervisores e gerentes agora têm visibilidade sobre os KPIs que eles acreditam serem os melhores para o negócio, mas também se beneficiam dos KPIs que eles não estavam rastreando anteriormente.

No futuro, a CVS/pharmacy planeja aprofundar a tecnologia e usá-la para treinamento e análise e preveem novos ganhos adicionais.

Corporate and Americas Headquarters

2325 E. Camelback Road, Suite 700
Phoenix, AZ 85016
+(1) 602 282 1500 office
+(1) 602 956 229 fax

Europe & Africa Headquarters

The Record Store, 15 Pressing Lane
Hayes UB3 1EP, United Kingdom
+(44) 20 8589 1000 office
+(44) 20 8589 1001 fax

Asia Pacific & Middle East Headquarters

7 Temasek Boulevard, #08-02 Suntec Tower One
Singapore 038987
+(65) 6590 0391 office
+(65) 6324 1003 fax

Sobre a Aspect

A Aspect está em uma missão para simplificar e melhorar o engajamento do cliente. Nossos softwares empresariais são usados por milhões de agentes todos os anos e viabilizam bilhões de interações de consumidores em todo o mundo. Nossas melhores soluções de otimização de contact centers e da força de trabalho ajudam as empresas a manter os agentes engajados, proporcionando experiências de atendimento ao cliente excepcionais. Nossas soluções flexíveis e altamente escalonáveis para o autoatendimento, gerenciamento de interações ao vivo e otimização da força de trabalho estão disponíveis via implantação local ou em qualquer ambiente de nuvem hospedado, privado ou público. Para mais informações, acesse www.aspect.com/pt. Siga a Aspect no Twitter em [@AspectBr](https://twitter.com/AspectBr). Acompanhe nosso blog em <http://blogs.aspect.com>.

