



Caso de Sucesso



cultura inglesa



Como a telefonia em nuvem da GoTo fornecida pela C&M unificou 60 unidades, reduziu custos em 50% e deu autonomia total ao TI.

Contexto

Com mais de 90 anos de história, a Cultura Inglesa cresceu, expandiu unidades e integrou operações no RJ e SP. O desafio: modernizar a comunicação e padronizar a telefonia em todas as filiais, sem aumentar custos ou complexidade. A instituição já usava VoIP, mas enfrentava barreiras operacionais — múltiplas plataformas, processos engessados e dependência de terceiros para alterações simples.

Por que a Cultura Inglesa escolheu a C&M?

A C&M venceu a concorrência por entregar aquilo que o setor educacional mais precisa: autonomia, previsibilidade de custos e uma solução única para todas as unidades.

Destaques decisivos:



Consolidação de toda a telefonia do grupo em uma única plataforma.



Plano de voz mais econômico e com excelente relação custo-benefício.



Suporte consultivo capaz de entender as demandas da operação educacional.

Resultados conquistados

• 50% de redução de custos

A mudança para VoIP + unificação com a C&M reduziu custos inicialmente pela metade — e manteve economia contínua com o Contact Center GoTo.

• Autonomia total do TI

Criação de ramais, gestão de usuários, configurações e ajustes... tudo passou a ser feito pela própria equipe, sem abrir chamado para terceiros.

• Escalabilidade comprovada

- 60+ unidades
- 1.200 ramais
- 250 posições na Central de Atendimento
- Mais de 1.500 colaboradores atendidos

• Integração com ferramentas acadêmicas

C&M integrou a telefonia ao:

- Campus Solution
- HubSpot

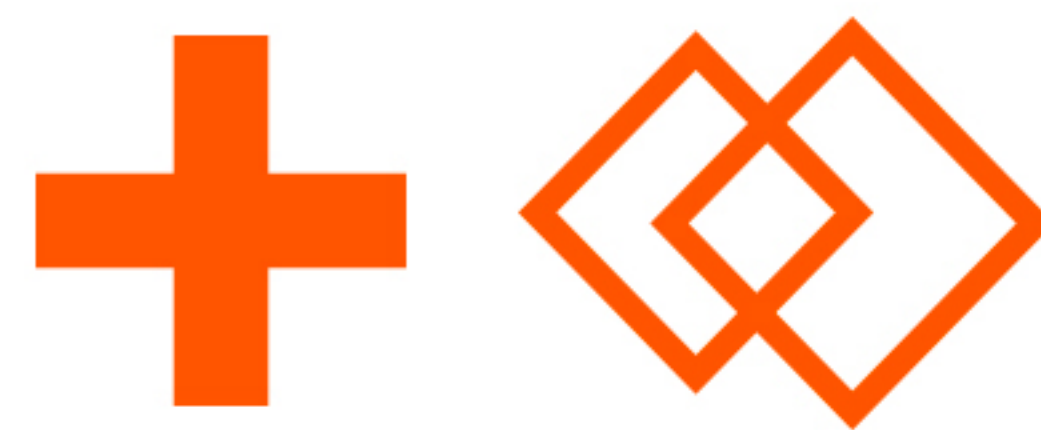
Facilitando atendimento, registro de interações e jornada do aluno.

• Produtividade e eficiência

- URA centralizada
- Relatórios detalhados de chamadas
- Transferências entre unidades totalmente fluidas

• Suporte Humanizado

“A C&M entendeu nosso cenário e entregou uma solução flexível, escalável e alinhada às nossas necessidades” — Diogo Carvalho, Coordenador de TI da Cultura Inglesa



“Eles explicam, resolvem e não escondem o problema. Atendem rápido — do diretor ao analista” — Diogo Carvalhal

A Cultura Inglesa virou um exemplo prático de como centralizar comunicação, ganhar visibilidade operacional e reduzir custos sem perder velocidade

Por que esse case importa para instituições de ensino?

Escolas, faculdades, cursos técnicos e grupos educacionais enfrentam desafios semelhantes:

- Muitas unidades
- Alto fluxo de atendimento
- Picos sazonais de demanda
- Equipes internas enxutas
- Necessidade de integração com sistemas educacionais

Mídias que publicaram o case:



Capital Econômico

IT'Section



**INSTITUTO
INFORMATION
MANAGEMENT**

**INFOR
CHANNEL**

"Se a Cultura Inglesa conseguiu padronizar a comunicação de 60 unidades, reduzir custos e dar autonomia ao TI, a sua instituição também pode. E com um único parceiro que já domina o setor educacional"