



Caso de Sucesso

liveT



Como a comunicação unificada da C&M reduziu custos em mais de 30% e elevou o atendimento a 95% das ligações atendidas

Contexto

A LiveT é especializada na individualização de água e gás para condomínios residenciais e comerciais, com uma operação em constante crescimento e forte foco em eficiência e qualidade de atendimento.

Em 2016, diante da expansão acelerada da empresa, a infraestrutura tradicional de telefonia — baseada em linhas fixas e centrais físicas — passou a ser um obstáculo. Os custos elevados, a baixa flexibilidade e a dificuldade de escalar a operação tornaram clara a necessidade de modernizar a comunicação.

O novo desafio: visibilidade e controle do atendimento

Com a pandemia e a adoção do modelo híbrido de trabalho, surgiu um novo ponto crítico: a falta de dados e visibilidade sobre o atendimento.

A empresa passou a receber reclamações de clientes que alegavam não conseguir contato, mas não havia como comprovar, auditar ou mensurar o que de fato estava acontecendo. Sem integração, não era possível:

- Monitorar chamadas em tempo real
- Medir desempenho individual dos atendentes
- Identificar gargalos e chamadas perdidas
- Comprovar nível de serviço e qualidade do atendimento

Esse cenário colocava em risco a experiência do cliente e a reputação da marca.

Por que a LiveT escolheu a C&M

A busca por uma parceira estratégica levou a LiveT à C&M Executive, especializada em comunicação unificada corporativa.

A migração para a telefonia IP, utilizando a plataforma GoTo, foi conduzida com agilidade e trouxe benefícios imediatos:

Destaques decisivos:



Redução de mais de 30% nas despesas com telefonia



Maior mobilidade para o time de atendimento, inclusive para operação remota



Eliminação dos custos de manutenção de centrais físicas

“A usabilidade da plataforma da GoTo e a facilidade para gerar relatórios nos deram uma nova perspectiva de gestão. Hoje, tomamos decisões com base em dados reais e acompanhamos a performance da equipe com muito mais clareza.” — Umberto Caruso, Diretor da LiveT



“Além disso, o suporte técnico e a proximidade com a gestão da C&M foram fundamentais para que o projeto saísse do papel com rapidez e eficiência.”

A virada com atendimento multicanal integrado

Para resolver o problema, a LiveT voltou a contar com a C&M, que recomendou a adoção de uma solução integrada de atendimento multicanal, combinada ao GoTo Contact Center.

A nova estrutura passou a centralizar e gerenciar todos os canais de relacionamento:

- Voz
- WhatsApp
- WebChat
- Redes sociais
- E-mail

Com implantação consultiva da C&M, o SAC da LiveT ganhou controle operacional total.

Resultados conquistados

- 95% das ligações atendidas
- Indicador de atendimento interno alcançou 95% das chamadas atendidas dentro do horário comercial.
- Redução de 80% nas reclamações por falta de contato
- A visibilidade em tempo real e o monitoramento de chamadas eliminaram o principal ponto de insatisfação dos clientes.
- Gestão orientada por dados
- Gravação de 100% das ligações, relatórios detalhados e acompanhamento em tempo real da performance da equipe.
- Decisões baseadas em evidências, não em achismos
- Identificação de gargalos, definição de metas realistas e escalabilidade da equipe com base em dados concretos.



Próximos passos

Com uma estrutura de comunicação mais inteligente, integrada e segura, a LiveT fortaleceu sua posição no mercado e abriu espaço para novos avanços na digitalização da operação, mantendo o foco em eficiência operacional e excelência no atendimento ao cliente.

Mídias que publicaram o case:



cliente^{sa}

MARCAS & MERCADOS

