



Caso de Sucesso

Lello



Como a telefonia em nuvem da C&M reduziu o abandono de ligações em 21% e deu visibilidade total ao atendimento

Contexto

A Lello é uma das maiores empresas de administração de condomínios do Brasil, com atuação nacional e uma operação de atendimento altamente sensível à experiência do cliente.

Antes da migração para a telefonia em nuvem, a empresa enfrentava limitações importantes: sistemas de PABX ultrapassados, ausência de métricas confiáveis e baixa visibilidade sobre o desempenho do atendimento. O resultado era uma operação pouco eficiente e um índice elevado de abandono de ligações, um dos principais pontos de insatisfação dos clientes.

Operação flexível e preparada para o trabalho remoto

Com a chegada da pandemia em 2020, a necessidade de um sistema flexível tornou-se ainda mais evidente. A C&M conduziu a transição para o trabalho remoto sem interrupções, garantindo continuidade operacional e mantendo a qualidade do atendimento.

A plataforma passou a integrar os canais de comunicação e fornecer dados em tempo real, permitindo monitoramento preciso, ajustes rápidos e uma gestão muito mais eficiente.

Escala e expansão

Em 2023, a Lello concluiu a migração de todas as suas filiais para a telefonia em nuvem, com a implementação de mais de 490 ramais para as equipes de atendimento.

Atualmente, a empresa conta com cerca de 1.000 colaboradores e aproximadamente 20 filiais distribuídas pelo Brasil, com forte presença na Grande São Paulo, além de unidades em Campinas, Ribeirão Preto e Baixada Santista.

Por que a Lello escolheu a C&M

A decisão estratégica foi modernizar a infraestrutura de telecomunicações e, ao mesmo tempo, elevar o padrão de gestão do atendimento.

A Lello adotou a telefonia em nuvem da GoTo, comercializada e suportada pela C&M, com os seguintes objetivos:



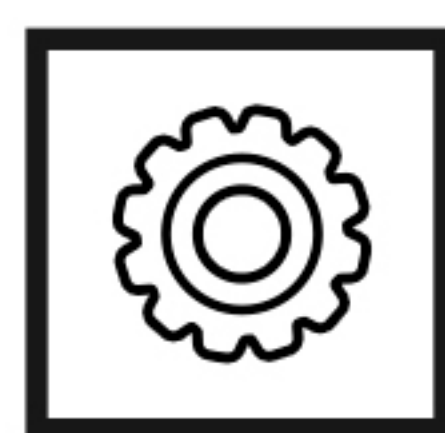
Modernizar a comunicação corporativa



Ganhar visibilidade em tempo real sobre a operação



Reduzir o abandono de ligações e melhorar a experiência do cliente



Integrar canais e centralizar o atendimento

A implantação começou em uma célula piloto, com 20 atendentes, e rapidamente mostrou resultados, o que levou à expansão da solução.

“Hoje, temos visibilidade completa sobre nosso atendimento, o que nos permitiu reduzir o índice de abandono de ligações em 21%. Isso melhora nossa eficiência e eleva a satisfação dos nossos clientes.”

— Douglas Caetano, Gerente de Infraestrutura da Lello

“Ver uma redução de 21% no índice de abandono de ligações é a prova de que a transformação digital impacta diretamente os resultados e a satisfação do cliente.”— Emerson Carrijo, CEO da C&M Executive

Resultados conquistados

- **Redução de 21% no abandono de ligações**

A análise de dados em tempo real permitiu identificar gargalos, ajustar fluxos e reduzir significativamente o principal problema da operação.

- **Gestão orientada por dados**

Visibilidade completa das chamadas e do desempenho dos atendentes, com metas claras e mensuráveis.

- **Melhoria direta na experiência do cliente**

Menos frustração, mais agilidade e maior previsibilidade no atendimento.

Próximos passos

A Lello já avalia a integração de novos canais, como o WhatsApp Business, para ampliar ainda mais a eficiência do atendimento e oferecer experiências mais ágeis e personalizadas.

A parceria com a C&M segue focada em inovação contínua, aprofundamento do uso de dados e evolução constante da experiência do cliente.

Mídias que publicaram o case:



Prestação de **Contas**



Gestão de **Inadimplência**



Atendimento Dedicado



Pagar e Receber



Assessoria especializada



Implantação de **Condomínios**



Gestão de **processos e contratos**



Gestão Interativa de Pessoas



Lello Digital



Central de **apoio técnico**



Lello para Portaria



Atendimento exclusivo para
Síndicos