



Quando ouvir o cliente vira

RESULTADO DE NEGÓCIO



**Para transformar silêncio em eficiência,
ouvimos cada palavra do cliente.**

A Tecban vivia um desafio comum a muitos contact centers: **só conseguia analisar uma pequena parte das ligações**. Isso fazia com que a verdadeira voz do cliente ficasse escondida e as oportunidades de melhoria passassem despercebidas.

OBJETIVOS DE NEGÓCIO DEFINIDOS



Aumentar a satisfação do cliente



Reduzir custos operacionais

A jornada de transformação



Identificar as limitações

A monitoria limitada por amostras pequenas gerava **diagnósticos imprecisos e pouco confiáveis**.

Adotar o Speech Analytics

O Speech Analytics permitiu **analisar 100% das ligações e revelar padrões ocultos**.

Transformar insights em ação

Com a curadoria da Nuveto, Pluris e Tecban, **scripts e processos foram ajustados e otimizados**.

Medir e evoluir continuamente

Os resultados **trouxeram menos TMO**, menos silêncio, mais inteligência e **maior satisfação do cliente**.

IMPACTO EM NÚMEROS

29% → 25%

redução do silêncio nas
ligações

- 23 segundos

TMO no fluxo de
depósitos após **ajuste**
do script

+1.000%

satisfação do cliente em
15 meses

Hoje, a Tecban mostra que ouvir o cliente por completo não é só melhorar o atendimento: **é gerar eficiência, reduzir custos e criar relações de confiança que fazem o negócio crescer.**

Com nossa tecnologia de Speech Analytics, em parceria com a **Pluris Mídia** na curadoria contínua, ajudamos a **Tecban** a mostrar que ouvir o cliente por completo não é apenas melhorar o atendimento: **é transformar dados em resultados de negócio.**