

 **Whaticket**

+

 **NOVOCOLOR**

Novocolor

Manufatureira

Caso de sucesso



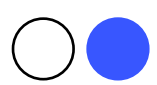
A Novocolor **conseguiu** fazer com que todos os seus gerentes, independentemente de onde estivessem no mundo, pudessem acompanhar as conversas entre atendentes e clientes.

Sobre a manufatureira Novocolor

A Novocolor é uma empresa **100% guatemalteca** com mais de duas décadas de atuação na **indústria da impressão digital**. No início, concentrou suas atividades na distribuição de materiais, insumos e equipamentos para o setor, além da personalização de artigos promocionais.

Com o passar do tempo, a empresa consolidou sua reputação no **mercado publicitário**, destacando-se especialmente em ações BTL e expandindo sua atuação para novos mercados, como a indústria têxtil.

Atualmente, sua **presença** se estende por **três departamentos** da Guatemala.



"Nosso gerente comercial buscava uma forma de avaliar a qualidade do atendimento que oferecíamos. Por isso, decidimos começar a auditar as conversas dos nossos atendentes."

Gustavo Zepeda, Novocolor (Monitoramento do Atendimento ao Cliente).

Desafio

“ Antes trabalhávamos com o WhatsApp Web, o que limitava o gerente, pois ele não conseguia acessar as interações com os clientes..”

Gustavo Zepeda, Novocolor
(Monitoramento do Atendimento ao Cliente).



CANAL

O gerente não conseguia acessar nem auditar as conversas com os clientes pelo WhatsApp Web.



ORGANIZAÇÃO

Crescimento desorganizado de conversas, atendentes e canais, sem uma gestão centralizada.



FUNÇÃO E LOGÍSTICA

Impossibilidade de distribuir as conversas por unidade, gerando atrasos e riscos nas entregas.

Atendimento de qualidade, gestão de conversas e uma plataforma intuitiva

O **principal desafio** da Novocolor era atender à necessidade da liderança, especialmente do gerente comercial, de **acompanhar** a qualidade do **atendimento ao cliente**. Antes, a empresa utilizava o WhatsApp Web, o que impedia uma visão clara das interações entre os atendentes e os clientes.

O **segundo desafio** surgiu com a expansão da Novocolor. Inicialmente, havia apenas um atendente responsável pelos canais de WhatsApp e Facebook. Com o crescimento acelerado da empresa, aumentou o **número de atendentes** e **novos canais**, como o Instagram, foram incorporados. Isso evidenciou a necessidade de uma ferramenta capaz de centralizar e gerenciar **as conversas e os canais** de comunicação de forma eficiente.

O **terceiro desafio** estava relacionado à logística. Gustavo comenta que, infelizmente, a Guatemala não conta com um **sistema de entregas** confiável, o que representava um grande problema devido à fragilidade dos produtos da empresa. Eles buscavam uma forma de reduzir os riscos e melhorar esse processo, embora, na época, acreditassem que não existia uma solução para isso.

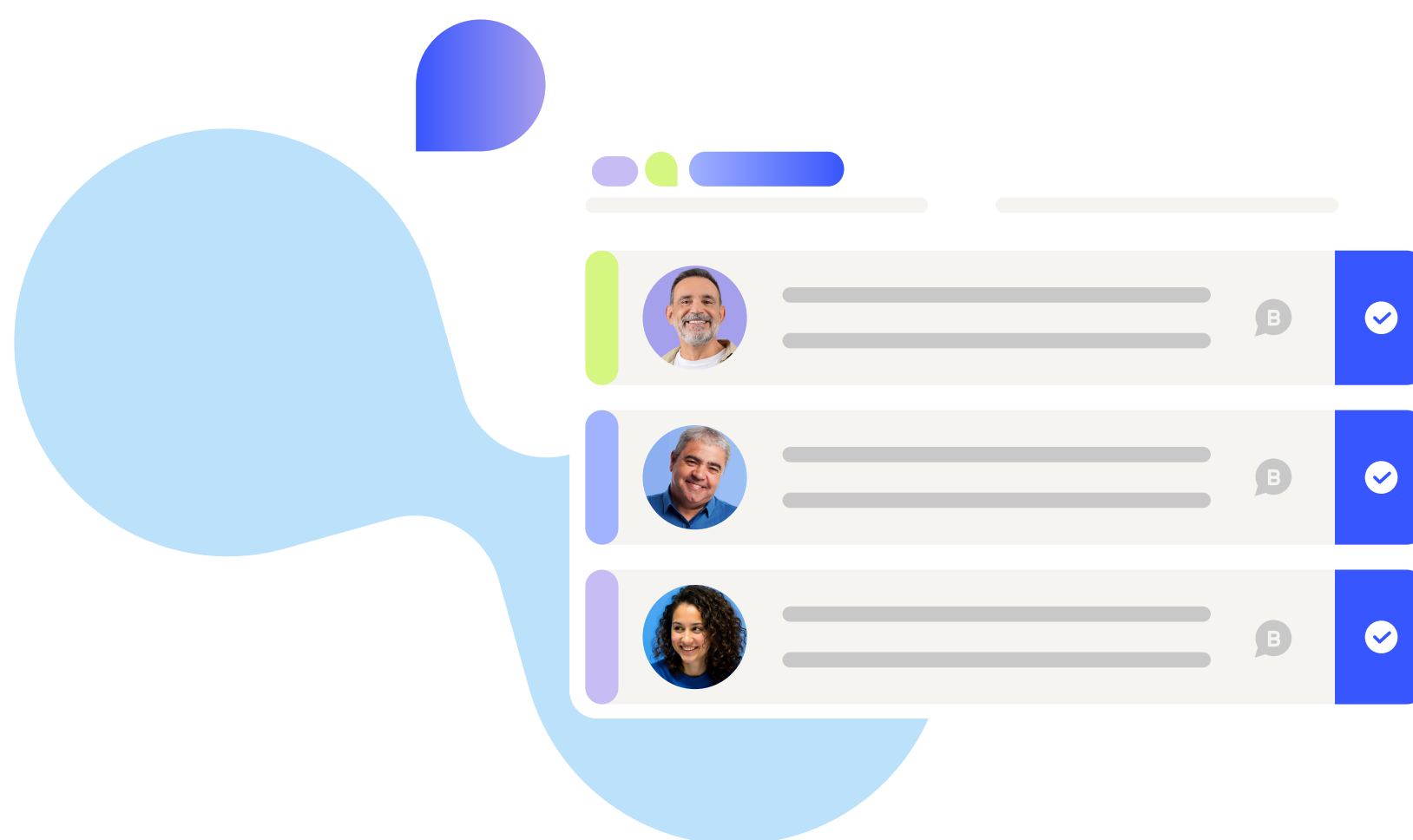
Por fim, a Novocolor precisava de **uma plataforma** que resolvesse todos esses desafios e, ao mesmo tempo, fosse intuitiva. A empresa já havia testado outras alternativas, como o Callbell, mas a adaptação foi bastante complexa, chegando ao ponto de exigir uma semana de treinamento para que novos atendentes conseguissem utilizar a plataforma.

Uma plataforma intuitiva, que centraliza os canais e distribui as conversas.

Com a **implementação** da Whaticket, a Novocolor passou a contar com uma plataforma que resolveu todos esses desafios, elevou a qualidade do atendimento ao cliente e ainda se destacou pela facilidade de uso.

"As opções que tínhamos não eram muito versáteis, e precisávamos de um processo de treinamento mais complexo."

Gustavo Zepeda, Novocolor (Gerente de Atendimento ao Cliente).



Algumas funcionalidades essenciais que transformaram a operação da Novocolor foram:

PLATAFORMA

Sistema multiatendente

Gerenciar todas as conversas em uma única plataforma. Independentemente do crescimento no número de **atendentes ou canais**, a Whaticket se adaptou perfeitamente às necessidades da empresa.

MONITORAMENTO

Interações entre
atendentes e clientes

Os gerentes agora podem **acompanhar** as conversas em tempo real de **qualquer lugar** do mundo. Além disso, conseguem avaliar a qualidade do atendimento, a forma como os atendentes apresentam os produtos e como conduzem as vendas.

CLAREZA

Relatórios e estatísticas

Identificar quando é necessário adicionar um novo atendente em uma unidade. Gustavo explica que, para oferecer um **atendimento de qualidade**, cada atendente deve atender entre **25 e 70 clientes** por dia. Se os relatórios mostrarem que um atendente ultrapassou esse volume, a empresa sabe que é o momento de contratar outro profissional para aquela unidade.

FUNÇÕES DEFINIDAS

Distribuição de conversas
e etiquetas

Graças a essas funcionalidades, a Novocolor otimizou seu **controle interno**. Agora, as conversas são distribuídas por **departamento ou unidade**, de acordo com a localização do cliente. Isso permite direcionar cada atendimento para a unidade mais próxima, facilitando as entregas e **reduzindo os riscos** logísticos.

Solução

"A Whaticket se adaptou às nossas necessidades, principalmente no processo de treinamento de novos colaboradores. É muito fácil aprender a usá-la."

Gustavo Zepeda, Novocolor
(Monitoramento do Atendimento ao Cliente)

Resultado

"Recomendaria a Whaticket pela facilidade de acompanhar os resultados e pela facilidade que nossos atendentes têm para aprender a utilizá-la."

Gustavo Zepeda, Novocolor
(Monitoramento do Atendimento ao Cliente)

Olá!

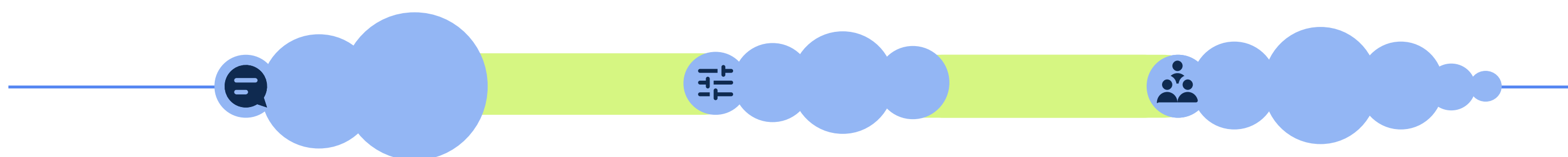


Posso ajudar?

Desde la implementación de **Whaticket** en sus operaciones diarias, **Novocolor** alcanzó resultados significativos:

- **Más de 1.000** clientes atendidos simultáneamente por medio de sus 4 departamentos.
- **50% de crecimiento** en la cartera de clientes, impulsando también las ventas y los resultados de la empresa.
- **Reducción del tiempo de respuesta** en las redes sociales, de 13 minutos para **6 a 9 minutos**, incluso en períodos de alta demanda.
- Aumento de la productividad de los **atendentes**, que ahora gestionan entre 2.000 y 2.200 conversas por mes, dependiendo de la época del año.
- Reducción del tiempo de **entrenamiento**, de una semana para apenas 1 o 2 días, acelerando la adaptación de nuevos atendentes en comparación con las herramientas utilizadas anteriormente.

A **Whaticket** se convirtió en **una herramienta** esencial **para Novocolor**, permitiendo que la empresa superara de forma eficiente las limitaciones identificadas en el servicio al cliente. Además de solucionar problemas existentes, la plataforma optimizó procesos y marcó un **antes y un después** en la forma como la empresa se relaciona con sus clientes y gestiona sus operaciones internas.



CANAL

Monitoreo en tiempo real y evaluación continua de la calidad del servicio.



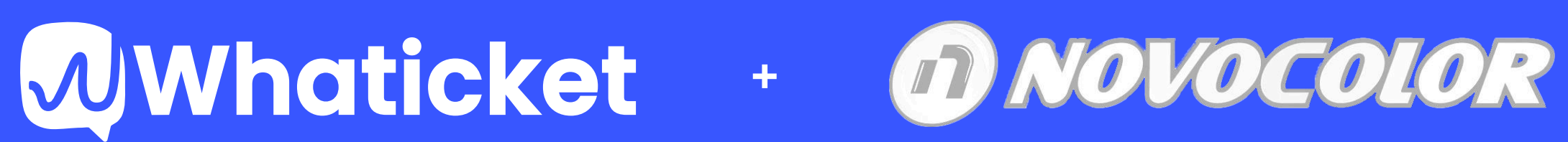
ORGANIZACIÓN

Todos los canales y agentes unificados en una sola plataforma.



FUNCIÓN Y LOGÍSTICA

Chats asignados por ubicación y área, optimizando tiempos y reduciendo errores.



www.whaticket.com