

MISSÃO CUMPRIDA



➤ O CLIENTE



A Ucall é um call center sediado em Angola que presta serviços de contacto telefónico com o objetivo de promover relações centradas no cliente. No seu portefólio integra serviços de Helpdesk - Inbound, Telemarketing, Lançamento de Novos Produtos e Serviços, Cobranças, Marcações e Reservas.

➤ O DESAFIO

A Ucall tem cerca de 2200 colaboradores e iniciou recentemente a definição do seu modelo de avaliação do desempenho, que prevê dois modelos e três tipos de avaliação. Necessitava de uma ferramenta informática, flexível e capaz de integrar diferentes modelos e todas as variáveis do sistema, a par da necessidade de tempos de implementação rápidos.

➤ A RESPOSTA: UMA HISTÓRIA DE SUCESSOS

A oferta da SQUAD respondeu na íntegra aos desafios e necessidades da Ucall, nas diferentes vertentes:



1. na necessidade de integrar diferentes modelos e variáveis conferindo autonomia na gestão e administração da plataforma;
2. nos tempos de implementação, céleres e seguidos por uma equipa disponível e rigorosa;
3. no preço, competitivo e sem surpresas.



“Com as plataformas da Squad a gestão do desempenho dos nossos Colaboradores passou a ser mais transparente e eficaz”.

Maria Albuquerque, Gestora de Projetos

➤ AS FERRAMENTAS

Plataforma para gestão dos processos de desempenho. Permite a parametrização de todas as variáveis da avaliação - objetivos, competências e indicadores -, a monitorização e animação de todos os processos; identificação e medidas corretivas aos desvios - decisões, responsabilidades e atividades; output final das fichas de avaliação. intervenientes.



MÓDULOS

- Caracterização dos modelos
- Definição das variáveis
- Períodos de avaliação
- Monitorização dos processos
- Reporting de operação e gestão

➤ BENEFÍCIOS E MÉTRICAS

- Processos céleres e transparentes
- Possibilidade de adicionar perfis, funcionalidades, áreas para adequação à realidade do cliente
- Ferramenta facilmente parametrizável e com grande autonomia para o cliente
- Implementação rápida e com custos de licenciamento baixos