

Mobilidade nas lojas da NOS favorece atendimento personalizado



Destacável da HP permite aos empregados atenderem Clientes em qualquer área da loja

Indústria

Comunicações e entretenimento

Objectivo

A NOS necessitava de computadores com ecrã táctil, robustos, mas funcionais, que permitissem aos seus operadores atenderem os Clientes em qualquer parte da loja

Abordagem

A HP apresentou à NOS os destacáveis HP Pro x2 612 G1, cujo ecrã se destaca do teclado e funciona como tablet, que oferecem um bom desempenho, compatibilidade com o sistema operativo mais recente e aplicações CRM e permitem a ligação a outros periféricos

Elementos de TI

- HP Pro x2 612 G1 são versáteis, porque podem operar como computadores portáteis num posto fixo ou como tablets para maior mobilidade

Elementos de negócio

- Atender os Clientes em qualquer parte da loja promove uma melhor experiência ao Cliente e um atendimento mais personalizado e próximo, removendo a barreira do posto fixo



“Fizemos uma análise de várias soluções no mercado e realizámos experiências em loja. Tanto na nossa avaliação técnica como no inquérito de utilização feito ao staff das lojas, a HP teve os melhores resultados.”

– António Pedro Oliveira, líder de equipa na área de gestão de acessos e segurança da Direção de Suporte e Qualidade, NOS



HP facilita transição da NOS para nova geração de lojas

A NOS é uma empresa inovadora, que fornece serviços de voz, dados e televisão, mas que ainda tinha um modelo de loja tradicional com postos fixos. Os destacáveis 2 em 1 da HP permitem que o atendimento na loja seja móvel, proporcionando um atendimento mais personalizado e uma melhor experiência ao Cliente.



Desafio

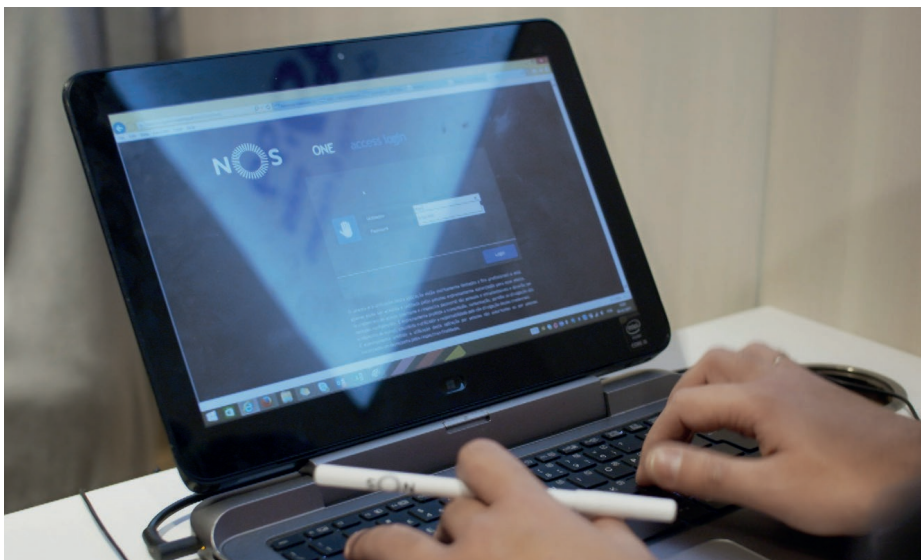
Necessidade de modernização das lojas e equipamento

A NOS surgiu como marca em 2014, após a fusão de duas das maiores empresas de comunicações em Portugal, a ZON e a Optimus. As duas empresas tinham filosofias diferentes e existia a necessidade de uniformizar e modernizar os espaços e ferramentas existentes na rede de retalho exclusiva NOS.

Por outro lado, o formato do atendimento ao público dentro das lojas não estava a responder ao modelo de negócio e à evolução do mercado. Existe na generalidade do retalho uma tendência de transição para um espaço com vários ambientes onde são apresentados os diferentes serviços. A NOS preocupa-se em oferecer aos Clientes a melhor experiência possível, incluindo no atendimento. “Os novos requisitos de loja tinham a mobilidade e proximidade como factores chave”, disse António Pedro Oliveira, líder de equipa na área de gestão de acessos e segurança da Direção de Suporte e Qualidade.

A NOS iniciou então uma consulta ao mercado para encontrar uma solução que possibilitasse a mobilidade dos colaboradores dentro do espaço de loja, que possuísse um ecrã de dimensões significativas, que permitisse interação, mas que fosse ao mesmo tempo robusto e oferecesse as mesmas funcionalidades que um posto tradicional, com teclado e ligações a periféricos externos.

“Fizemos uma análise de várias soluções no mercado e realizamos experiências em loja. Tanto na nossa avaliação técnica como no inquérito de utilização feito ao staff da loja, a HP teve os melhores resultados”, referiu António Oliveira. Seguiu-se um processo negocial, no qual a HP apresentou condições mais favoráveis do que os restantes concorrentes. O contrato inclui assistência durante três anos, com serviço nas instalações do Cliente e resposta no dia útil seguinte.



Solução

Destacável 2 em 1 da HP oferece mobilidade e versatilidade

Para este projeto, a NOS adquiriu cerca de 250 destacáveis “2 em 1” HP Pro x2 612 G1. Estes destacáveis possuem um ecrã de 12.5 polegadas que se destaca do teclado e permite o uso como tablet. O ecrã é táctil, permitindo aos operadores inserirem dados e acederem aos programas de gestão, como, por exemplo, a aplicação de faturação.

O dispositivo também oferece suporte para pen, que no futuro poderá permitir a recolha de assinaturas digitais dos Clientes para autenticação de documentos. Os destacáveis vêm equipados com câmara, que pode ser usada na captura de documentos para reduzir o uso de papel ou para a leitura de códigos de barras de produtos. “Um dos nossos objetivos é diminuir o número de periféricos no posto de atendimento e um deles é a pistola para ler códigos de barras”, disse António Oliveira.

Os HP Pro x2 612 G1 possuem duas baterias, uma no teclado e outra no ecrã, que oferecem até 10:45 horas de autonomia. Quando são encaixados nos teclados, os dispositivos iniciam automaticamente o carregamento. O facto de funcionarem em qualquer base viabiliza a mobilidade dos operadores, que não têm um lugar fixo de trabalho.

Um aspeto que diferenciou o HP Pro x2 612 G1 foi a ergonomia. Os outros equipamentos testados impossibilitavam que a inclinação do ecrã fosse ajustável quando era colocado no teclado. “Esta característica do HP Pro x2 612 G1 foi bastante valorizada porque, como o nosso modelo de atendimento obriga a que os operadores fiquem em pé e como temos operadores com várias alturas, vai haver sempre necessidade desse ajuste. Isto é uma funcionalidade muito relevante”, venceu o responsável.

A dimensão de 12.5 polegadas do ecrã permitiu uma integração fácil com as soluções de CRM, algumas das quais ainda não estão adaptadas aos dispositivos móveis, o que poderia dificultar a sua visualização. O HP x2 612 G1 oferece também uma segurança de vários níveis que controla os acessos de utilizadores e protege os dispositivos de ataques exteriores. As soluções de configuração e gestão da Microsoft® System Center Configuration Manager juntamente com o HP Manageability Integration Kit permitem reduzir o tempo para assistência técnica.

Cliente num instante

Aplicações

A NOS usa os destacáveis da HP para tornar o atendimento em loja mais móvel e mais próximo do Cliente Software

Equipamento

- HP Pro x2 612 G1

Software

- Windows® 10
- Programas CRM

Vantagens

Destacável da HP permite atendimento personalizado e mais eficiente

Neste momento existem lojas remodeladas em todo o país onde estes dispositivos estão a ser utilizados. A introdução dos HP Pro x2 612 G1 aconteceu no final de 2015, em simultâneo com uma remodelação dos espaços. Existem agora três zonas de experimentação: uma para telemóveis e acessórios, outra para demonstração e experimentação dos produtos & serviços da NOS e uma terceira onde ativamos a marca com temáticas relevantes do mundo da NOS e de alto impacto junto dos consumidores.”

Os postos de atendimento estão concentrados numa zona específica para este efeito, no parte interior da loja. Ao chegar, o Cliente introduz o número de identificação fiscal ou número de telemóvel ou, em alternativa, retira uma senha para atendimento residencial ou empresarial. Quando é anunciada a sua vez, a fotografia do operador que o vai atender aparece nos ecrãs distribuídos pela loja. O funcionário destaca então o ecrã do HP Pro x2 612 G1 e sai do posto de atendimento.

“Por forma a tornar o atendimento mais personalizado, criando uma maior proximidade que se traduz num incremento de confiança na relação entre operador e Cliente, foi implementada a solução com os HP Pro x2 612 G1, solução que permite a mobilidade necessária aos operadores em loja.”

– António Pedro Oliveira, líder de equipa na área de gestão de acessos e segurança da Direção de Suporte e Qualidade

“O que nós queremos é que o operador estabeleça uma relação com o Cliente logo no primeiro momento. Há um momento de encontro, em que o Cliente se dirige ao assistente e este se dirige ao Cliente, que cumprimenta pelo nome e o questiona porque veio à loja. Se o cliente tiver colocado o seu NIF ou telemóvel, o assistente tem logo acesso à sua ficha, o que permite um atendimento contextualizado com as últimas interações ocorridas com o mesmo”, explicou António Oliveira.

Para o mesmo responsável, a HP tornou-se no parceiro da NOS para este novo modelo de atendimento, que oferece maior liberdade de movimento e mais proximidade com o Cliente. “Para tornar o atendimento mais personalizado foi implementada a solução com os HP Pro x2 612 G1, solução que permite a mobilidade necessária aos operadores em loja”, justificou o responsável da NOS. A maior vantagem dos HP Pro x2 612 G1 é a mobilidade que oferecem.

A aquisição dos “destacáveis” da HP representa também uma boa relação custo-benefício. O uso dos processadores Intel® Core™ de nova geração permite a atualização com os sistemas operativos Windows® mais recentes. Em termos técnicos, houve uma redução do número de avarias.

“Do ponto de vista de mercado, em especial na nossa área, os nossos concorrentes estão a adotar soluções semelhantes. A HP deve continuar a apostar neste tipo de tecnologia”, afirmou António Oliveira.

Saiba mais em hp.com/go/prox2

Sign up for updates
hp.com/go/getupdated



Share with colleagues

© Copyright 2017 HP Development Company, L.P. A informação aqui contida está sujeita a alterações sem aviso prévio. As únicas garantias de produtos e serviços HP são expressas nas declarações de garantia que acompanham tais produtos e serviços. Nada neste documento poderá constituir uma garantia adicional. A HP não será responsável por erros ou omissões, técnicos ou editoriais, contidos neste documento.

Windows is either a registered trademark or trademark of Microsoft Corporation in the United States and/or other countries.

Intel Core is a trademark of Intel Corporation in the U.S. and other countries.

4AA6-9830PTE, Junho 2017

