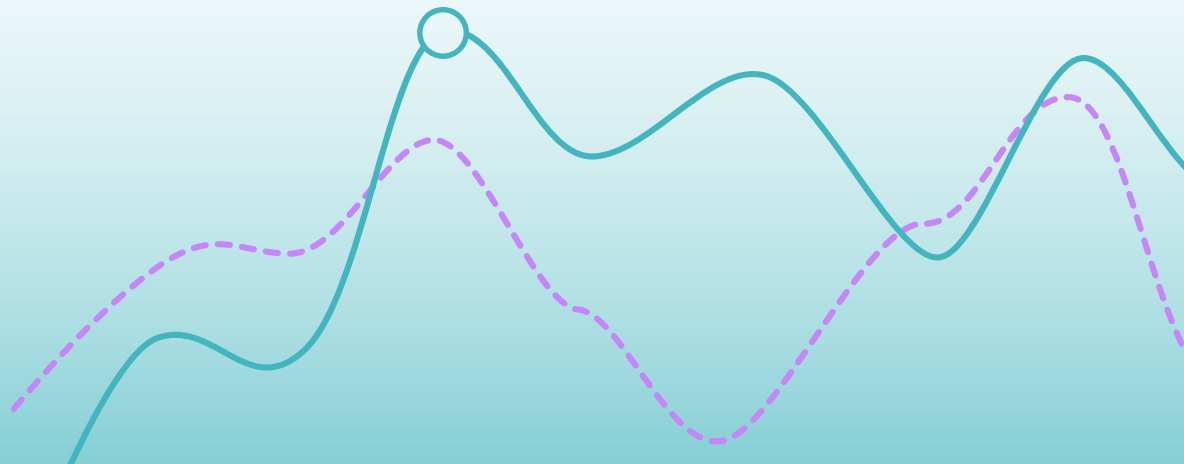
broadvoice

CASE STUDY · 2026

Construir um Contact Center *mais inteligente*

okmobility



01 · VISÃO GERAL

Desafio:

A OK Mobility precisava de gerir de forma mais eficiente as suas interações por voz, tanto as chamadas inbound (reservas e alterações) como as chamadas outbound (impulso das vendas através de ClickToCall), e de ganhar autonomia operacional sem depender de IT. A isto juntava-se o desafio de profissionalizar o Contact Center, separando claramente as áreas de vendas e de apoio ao cliente.

Solução:

A solução GoContact da Broadvoice, uma plataforma CCaaS na cloud com omnicanalidade, automatização e IA, bem como uma elevada capacidade de integração através de APIs, foi a escolha mais adequada para a OK Mobility. Permitiu gerir campanhas outbound, callbacks e gravar 100% das interações, com um IVR inteligente que identifica o cliente e o respetivo idioma.

Resultado:

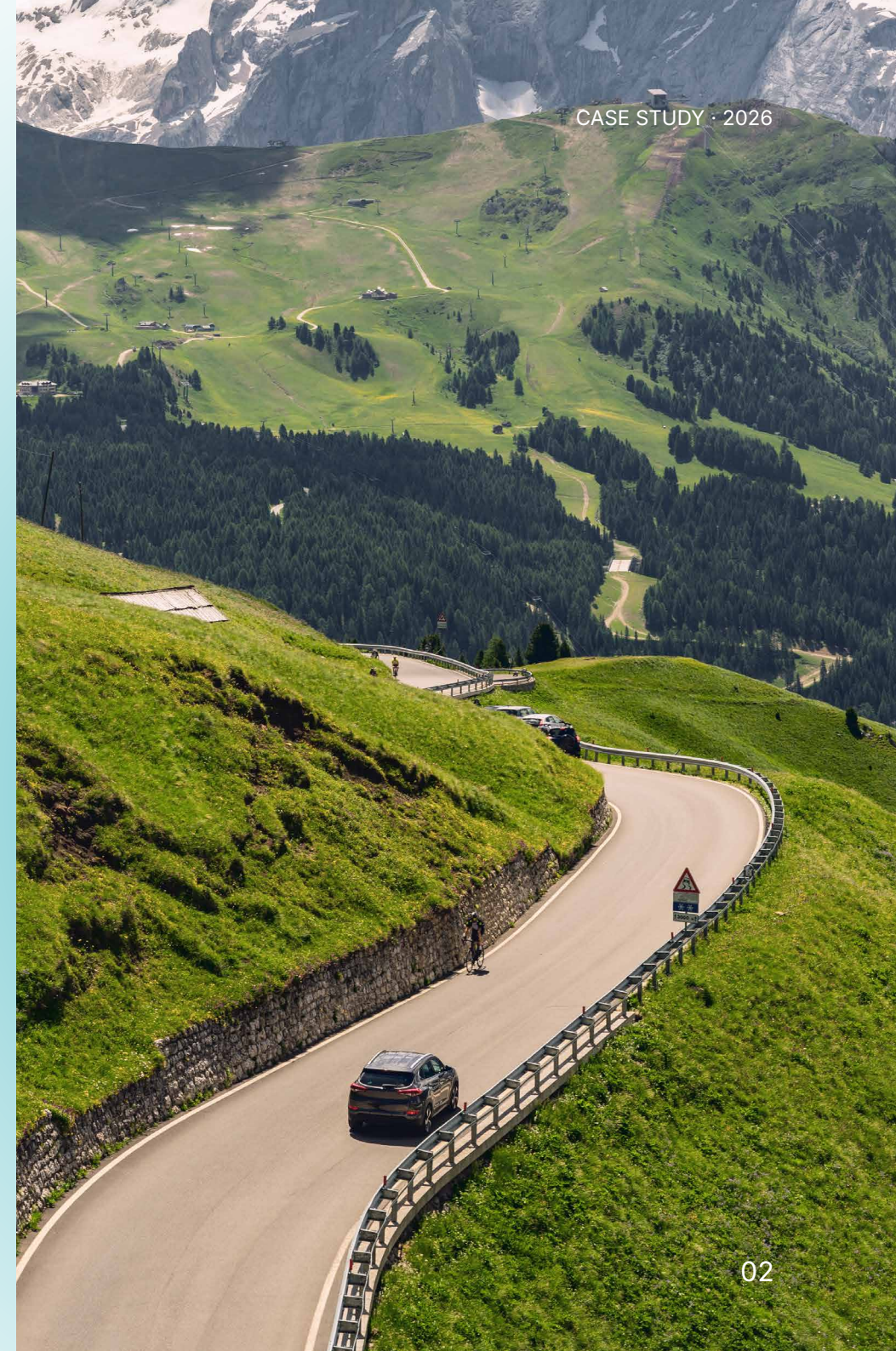
A implementação traduziu-se num crescimento acumulado de 69% nas vendas, em poupanças de até 42% nos custos operacionais e em melhorias de 87,7% no First Reply Time e de 76,3% no Full Resolution Time, com uma redução superior a 90% nas chamadas recebidas.

02 · CONTEXTO

Sobre a *OK Mobility*

A OK Mobility é uma empresa internacional especializada em soluções de mobilidade. Desde o início, o seu CEO, Othman Ktiri, promoveu o recrutamento de talento fora do setor, para evitar replicar o que já existia. Esta abordagem permitiu à empresa desenvolver uma identidade única, mantendo o foco na forma de proporcionar valor real ao cliente.

Atualmente, o Contact Center da OK Mobility está totalmente integrado na área de Marketing e Digital, juntamente com as direções de eCommerce, Branding, Infraestruturas, Comunicação e Customer Experience. Todas estas áreas têm um impacto direto na experiência do cliente, o que garante coerência estratégica e sinergias em cada ponto de contacto.



02 · CONTEXTO

O Contact Center no *setor da mobilidade*

No setor da mobilidade, o Contact Center desempenha um papel fundamental tanto nas vendas como no pós-venda:

- Gestão de reservas e alterações
- Impulsiona campanhas comerciais
- Dá resposta ágil a incidentes e reclamações relacionados com o aluguer de veículos.
- Combina um canal de vendas direto com um serviço de atendimento eficaz, determinante para a experiência do cliente e para a rentabilidade do negócio.

Em 2022, a OK Mobility assumiu o desafio de profissionalizar o seu Contact Center. Em 2024, deu um passo decisivo ao separar as áreas de vendas e de apoio ao cliente, com o objetivo de especializar os agentes e melhorar a experiência do cliente. A 1 de fevereiro de 2024, foi criado o Mobility Sales Hub (MSH) no âmbito da área de Marketing e Digital, depois de se identificar um elevado potencial de crescimento das vendas diretas através do canal telefónico. Alguns meses depois, a 1 de setembro de 2024, a área de pós-aluguer (Customer Service) foi integrada na mesma estrutura, dando origem ao Global Contact Center, com o objetivo de unificar processos e garantir coerência em toda a experiência do cliente.

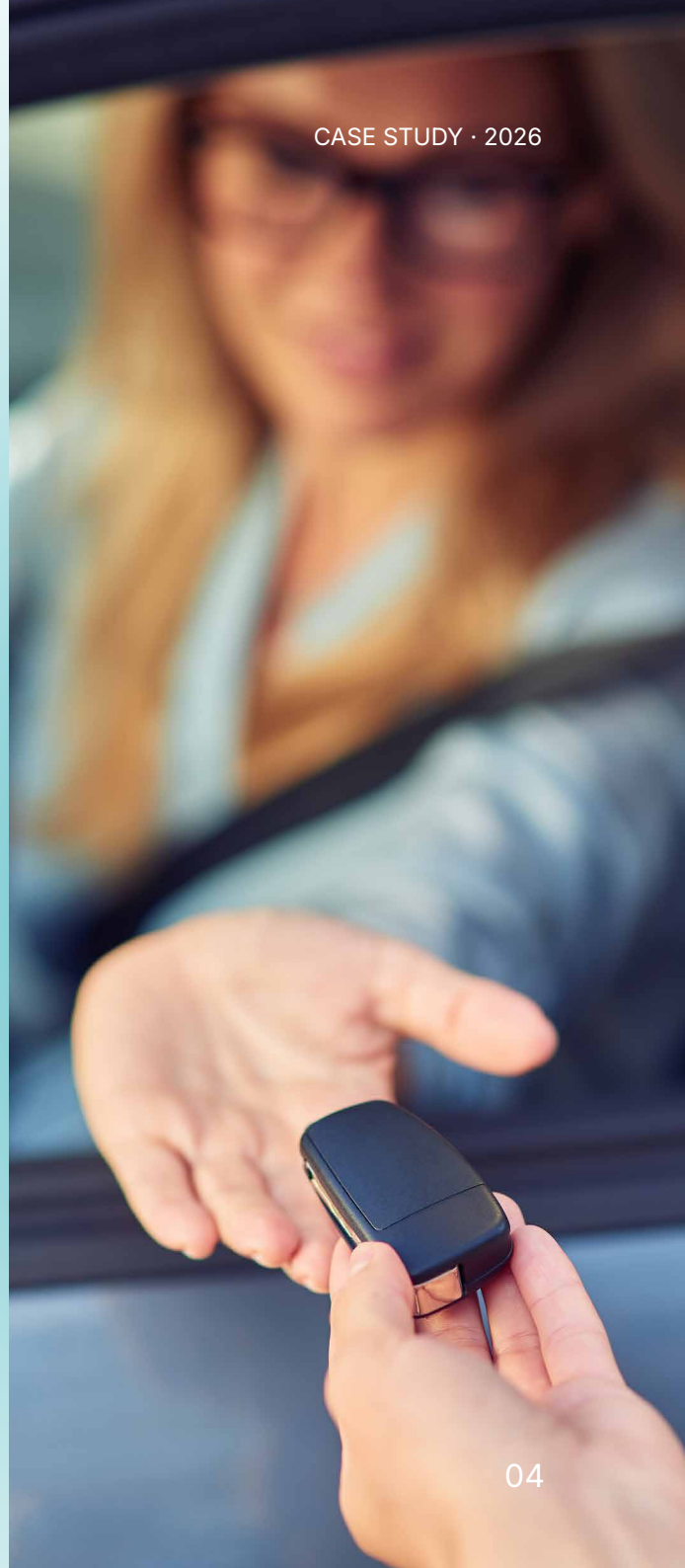
03 · DESAFIO

Os desafios da *OK Mobility*

Antes da implementação da GoContact, a OK Mobility identificou três desafios operacionais principais:

- **Gestão de reservas e alterações:** chamadas recebidas para efetuar alterações às reservas de veículos.
- **Impulso das vendas:** campanhas outbound dirigidas a leads próprios e a contactos interessados, através de ClickToCall.
- **Autonomia operacional:** independência na configuração de campanhas, reporting e scripts.

A estes desafios operacionais juntava-se uma dupla necessidade estratégica: por um lado, aumentar as receitas através do canal direto, depois de se identificar um elevado potencial de crescimento das vendas diretas pelo telefone; por outro, otimizar a gestão de reclamações para proteger a experiência do cliente, perante o risco de uma má experiência nesta fase comprometer os resultados alcançados nas vendas.



04 · SOLUÇÃO

A importância da GoContact na *estratégia da OK Mobility*

Para responder aos desafios identificados, a OK Mobility implementou a GoContact, uma plataforma CCaaS na cloud que combina omnicanalidade, automatização e Inteligência Artificial. A solução permitiu profissionalizar o Contact Center, melhorar a eficiência operacional e dar à equipa maior autonomia, adaptando-se às necessidades de um negócio em constante crescimento.
Entre as principais funcionalidades implementadas, destacam-se:

- **IVR inteligente**, capaz de identificar automaticamente o cliente através da sua referência e reconhecer o idioma antes de transferir a chamada, reduzindo os tempos de gestão e melhorando a experiência do utilizador.
- **Omnicanalidade**, centralizando chamadas, campanhas outbound, tickets e futuros canais digitais, como WhatsApp, webchat ou videochamada, numa única plataforma.
- **Automatização através do GOAI**, com filtragem inteligente de chamadas, automatização de processos, auditorias pós-chamada, transcrição automática e dashboards em tempo real para otimizar a operação.
- **Integração através de APIs**, conectado a plataforma ao CRM próprio, ao Zendesk, ao Power BI e às bases de dados corporativas, para garantir uma gestão unificada e maior flexibilidade tecnológica.
- **Gestão autónoma e segura**, permitindo aos supervisores criar scripts, campanhas, relatórios e fluxos sem depender do departamento de IT, através de uma infraestrutura protegida por firewall de camada 7 e SBC, que garante a resiliência das comunicações.

No seu conjunto, a solução permitiu à OK Mobility implementar um modelo de Contact Center inovador, ágil e plenamente alinhado com a sua estratégia de mobilidade digital.

05 · RESULTADOS

Resultados *alcançados*

A implementação da GoContact permitiu à OK Mobility transformar a gestão do seu Contact Center, gerando melhorias significativas na eficiência operacional, na experiência do cliente e nos resultados do negócio. A combinação de automatização, Inteligência Artificial e uma organização mais especializada permitiu aumentar a produtividade, reduzir custos e consolidar um modelo de atendimento preparado para continuar a crescer.

Resultados *operacionais*

- **Crescimento acumulado de 69% nas vendas** telefónicas durante o primeiro ano, com picos mensais superiores a 155% face ao ano anterior.
- **Redução de 42% dos custos operacionais**, alcançada progressivamente durante o processo de migração.
- **Redução de 87,7% do First Reply Time**, de 12 627 para 1 550 minutos.
- **Redução de 76,3% do Full Resolution Time**, de 215 para 51 horas.
- **Redução superior a 90% das chamadas recebidas** graças à automatização através do GOAI.
- **Otimização equivalente a 6 FTE**, aumentando a capacidade operacional sem aumentar a equipa.



05 · RESULTADOS

Impacto na *equipa*

- **Criação de uma estrutura especializada**, com separação das áreas Mobility Sales Hub e Customer Service, incluindo gestores, supervisores, coordenadores e um analista de dados transversal.
- **Maior autonomia dos supervisores**, que podem configurar campanhas, scripts, relatórios e fluxos sem depender do departamento de IT.
- **Acompanhamento contínuo do desempenho** através de reuniões semanais e dashboards atualizados periodicamente.
- **Maior capacidade para identificar oportunidades** de melhoria graças à análise contínua de dados e à monitorização de indicadores operacionais.



05 · RESULTADOS

Impacto na *experiência do cliente*

- **Alargamento do horário de atendimento**, com o Mobility Sales Hub a funcionar 24/7 durante todo o ano, e extensão do horário do Customer Service.
- **Atendimento mais rápido e personalizado** graças ao IVR inteligente, que identifica automaticamente o cliente e o respetivo idioma antes do início da conversa.
- **Melhoria da qualidade do serviço** através de auditorias automáticas com IA e de revisões realizadas pelos supervisores.
- **Redução significativa dos tempos de resposta e resolução**, contribuindo para uma experiência mais rápida e eficiente.

Impacto no *negócio*

- **Consolidação do canal telefónico** como motor de crescimento comercial.
- **Mais de 100 000 € em vendas adicionais** geradas pelo SmartSales em apenas dois meses.
- **Maior controlo do negócio** graças à monitorização em tempo real através do Power BI e de dashboards operacionais.
- **Um modelo de Contact Center mais escalável**, eficiente e preparado para acompanhar o crescimento da OK Mobility.



05 · RESULTADOS

Resultados em *números*

+69%
Crescimento acumulado das vendas (maio de 2024 a abril de 2025)

+155%
Pico de crescimento mensal (dezembro de 2024)

até
-42%
Redução dos custos operacionais (comparação homóloga)

-87,7%
Redução do First Reply Time (de 12 627 para 1 550 min)

-76,3%
Redução do Full Resolution Time (de 215 h para 51 h)

>90%
Redução das chamadas recebidas (automatização GOAI)

6 FTEs
Recursos otimizados

+100.000 €
Vendas adicionais geradas pelo SmartSales (2 meses)

06 · TESTEMUNHOS

Testemunhos

Na OK Mobility, continuamos a avançar para um Contact Center cada vez mais profissional, eficiente e orientado para a excelência na experiência do cliente. Soluções como a GoContact da Broadvoice ajudam-nos a otimizar os nossos processos e a evoluir para um modelo de atendimento mais inteligente, conectado e alinhado com a nossa estratégia de crescimento.

Benoît Duché

Head of Global Contact Center
(Mobility Sales Hub & Contact Center)

OK Mobility



A transformação do Contact Center da OK Mobility demonstra como uma estratégia baseada em inteligência artificial e tecnologia cloud pode gerar um impacto real e mensurável no negócio. Este projeto representa também o início de uma nova etapa: a próxima evolução chegará com a integração do Engage, a nossa solução que permitirá unificar todos os canais de comunicação, atender os clientes em diferentes idiomas e oferecer experiências mais personalizadas, rápidas e eficientes.

Rui Silva

Account Management Director
(EMEA)

Broadvoice

