

CASE DE SUCESSO

# CIEE & UTECH

Como o **CIEE** melhorou a oferta de seus serviços, agregou funcionalidades ao próprio software e reduziu custos ao integrar seu atendimento com a plataforma omnichannel da uTech.



## Sobre o CIEE

O Centro de Integração Empresa-Escola – CIEE é uma associação civil de direito privado, sem fins lucrativos, reconhecida como entidade de assistência social que desde 1964 atua por meio de diversos programas. Dentre eles, destacam-se o programa de aprendizagem e o estágio de estudantes, que possibilitam aos adolescentes e jovens uma formação integral, ingressando-os ao mundo do trabalho.



## O Principal Desafio:

“Possuir um canal de comunicação online on-hands, onde nossos jovens poderiam acionar nosso atendimento de qualquer lugar, sem a necessidade de acessarem alguma plataforma específica do CIEE.” (Patrícia Testai – Gerente de Operações)



## Outros Desafios



Informações de vagas dependiam do acesso dos alunos à plataforma do CIEE



Falta de canal de comunicação atual, que interagisse facilmente com os jovens, empresas e universidades de maneira rápida e efetiva



Custos de ligações dificultavam a comunicação dos alunos com o CIEE



Equipe do CIEE perdia muito tempo com atendimentos a alunos

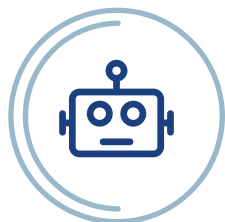
---

## As Soluções

A uTech fornece uma plataforma omnichannel para o CIEE fazer atendimento a alunos, universidades e empresas via Whatsapp.

A implantação do projeto como um todo envolveu 9 pessoas dos times de Operações, Sistemas e de Telecomunicações do CIEE, além de 5 pessoas dos times Comercial e de Desenvolvimento da uTech.

### O CIEE se beneficia principalmente por:



Uso de chatbot para automação do atendimento



Integração do chatbot com o CRM próprio do CIEE



Diminuição do tempo de atendimento aos alunos



Ferramenta em constante evolução para atender o CIEE

### Patrícia Testai Gerente de Operações

---



“Utilizamos a ferramenta como canal principal de chat entre nossa equipe de atendimento e os jovens cadastrados no CIEE, tanto na questão receptiva, quanto na ativa. Fazemos contato para divulgação de vagas, cobrança de documentos pendentes, ações específicas de atualização cadastral e convocação para processos seletivos, entre outros.”

## Processo de Integração do Chatbot

“Adquirimos o WhatsApp e posteriormente implementamos o chatbot espelhando nossa URA no módulo de atendimento aos estudantes.”



**Patrícia Testai** Gerente de Operações

“Este processo foi construído a quatro mãos (time uTech, time de Sistemas CIEE, time de Telecom CIEE e time de Operações CIEE). O processo se deu em tempo recorde (cerca de 45 dias) e já estamos colhendo os frutos com a integração. Cerca de 47% dos contatos realizados pelos jovens cadastrados no CIEE eram para realização de busca de vagas e o chatbot permitiu a automatização desse processo. Ganhamos disponibilidade de horas para que a equipe possa focar no atendimento das demais demandas.”



**Rodolfo Zanellato** Supervisor da Jornada do Usuário

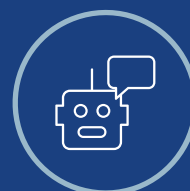
## Principais Resultados Obtidos pelo CIEE



Maior agilidade no atendimento a alunos, com respostas assertivas e rápidas



Aumento na quantidade de alunos atendidos diariamente



Automação do processo de atendimento



Desenvolvimento de fornecedor disposto a atender às demandas específicas, melhorando o atendimento



Maior quantidade de horas disponíveis aos colaboradores do CIEE para outras atividades



Equalização do serviço oferecido via chamada telefônica (através da URA) e via Whatsapp (através do chatbot)



## Rodolfo Zanellato Supervisor da Jornada do Usuário

“Ganhamos produtividade principalmente no atendimento aos estudantes com a implantação do chatbot.”

“As soluções da uTech estão nos proporcionando maior e mais efetivo contato com nosso público-alvo, agilidade e controle no atendimento.”

## ALGUNS NÚMEROS DE ATENDIMENTO

“Realizamos em média o atendimento de 620 jovens e 97 empresas por dia.”  
*(Rodolfo Zanellato – Supervisor da Jornada do Usuário)*

Em seis meses, o uso intensivo da plataforma da uTech e apenas 24 agentes disponíveis, propiciou o atendimento de:

**10.007**

EMPRESAS

**85.814**

ESTUDANTES

**1.209**

INSTITUIÇÕES  
DE ENSINO

## NÚMEROS MÉDIOS MENSAIS

**6200** conversas iniciadas  
pelo CIEE (BIC)

**72770** conversas iniciadas  
pelo usuário (UIC)

**702450** mensagens  
recebidas

**842370** mensagens  
enviadas

**6380** templates (HSM)  
enviados aos usuários

## Sobre a uTech como Fornecedor



**Rodolfo Zanellato** Supervisor da Jornada do Usuário

“Ficamos muito satisfeitos em acompanhar a evolução da ferramenta junto com as demandas de nossa operação.”



**Jairo Ferreira** Supervisor de Telecom

“O atendimento da uTech é muito rápido, eficaz e com qualidade. Todos os chamados foram atendidos dentro do SLA estipulado. A uTech sempre procura atender nossas solicitações, mesmo que esteja fora do escopo adquirido, com intuito de melhorias em nosso atendimento.”

## Expectativas



**Jairo Ferreira** Supervisor de Telecom

“A partir de março/2022 ampliamos a utilização da ferramenta para as áreas de Marketing e Recrutamento e Seleção, com aquisição de mais 41 posições, sendo um número de Whatsapp para cada analista. Temos expectativas de ampliarmos os serviços e integrações utilizadas.”



**WWW.UTECH.COM.BR**

