



28 de junho de 2018

Informação à imprensa

EDENRED PORTUGAL INOVA NO SERVIÇO AO CLIENTE COM A TALKDESK E A VODAFONE

A **Edenred Portugal**, filial do grupo líder mundial em soluções pré-pagas para empresas e criador do título de refeição, investe na modernização e otimização do seu serviço ao cliente, através de ferramentas inovadoras e processos ágeis. O objetivo é claro: disponibilizar aos clientes um canal de comunicação de fácil e rápido acesso, totalmente integrado no CRM (Customer Relationship Management) com um serviço personalizado e eficiente.

A **Talkdesk**, líder mundial no desenvolvimento de software baseado em cloud para centros de contacto, em conjunto com a Vodafone Portugal, através do seu serviço One Net, foram os parceiros selecionados para a implementação deste serviço que possibilitou à Edenred Portugal integrar com simplicidade o seu sistema de gestão de clientes com o serviço de atendimento.

“Com este investimento pretendemos disponibilizar um serviço *best in class* para as empresas clientes que usufruem dos nossos serviços, reduzindo os tempos de espera no atendimento, aumentando a eficiência na resolução de incidências, melhorando os procedimentos internos e garantindo desta forma, um serviço diferenciador e de elevada qualidade”, explica Mauro Borochovcicius, Diretor-Geral da Edenred em Portugal.

Anualmente a Edenred Portugal gere mais de cem mil interações telefónicas, as quais originam cerca de um quarto de milhão de interações com o sistema de gestão de Clientes. Esta complexidade tornou necessária a procura de uma solução que possibilitasse a otimização dos processos e das relações com os clientes e parceiros e, em simultâneo, permitisse a otimização dos custos.

Para Marco Costa, Diretor-Geral da Talkdesk, “contar com a Edenred no nosso portefólio de clientes confirma a qualidade das nossas soluções, que fazem parte do quotidiano de um número crescente de grandes empresas. A confiança que a Edenred está a depositar na nossa equipa é resultado do trabalho que desenvolvemos diariamente e do valor acrescentado que as nossas soluções garantem aos nossos clientes”.

Esta é a primeira parceria entre a Talkdesk e a Vodafone e o sucesso observado abre a porta a futuros negócios entre estas duas empresas que primam pela inovação. “Este projeto da Edenred permitiu criar sinergias entre a Talkdesk, onde se desenvolvem as melhores soluções para contact centers, e um gigante do mercado das telecomunicações em Portugal e em toda a Europa, como é o caso da Vodafone.

Estamos muito entusiasmados com os frutos que podem surgir desta sinergia”, acrescenta Marco Costa.

“A Edenred é um excelente exemplo de inovação e sucesso na medida em que, da integração entre o PBX na Cloud, baseado na solução Vodafone One Net, e a solução de Contact Center da Talkdesk, resulta uma capacidade acrescida de atender elevados volumes de chamadas com otimização de tempos de espera e eficácia na resolução dos pedidos dos clientes. Esta integração entre duas soluções na Cloud, pode ser facilmente replicada em clientes com um ecossistema de gestão igualmente complexo e desafiante”, refere António Reis Silva, Diretor de Produtos e Serviços Empresariais da Vodafone Portugal.

O Vodafone One Net é uma solução de convergência entre comunicações fixas e móveis, com mais de 5 milhões de utilizadores a nível mundial, que permite manter elevados níveis de investimento no desenvolvimento da plataforma.

De acordo com um estudo independente da Forrester Consulting sobre o Impacto Económico do software Talkdesk Enterprise, foi apurado que os seus clientes registaram benefícios superiores a 6,1 milhões de euros nos últimos três anos, representando um Retorno sobre o Investimento (ROI) de 346% e um aumento de 19 pontos no indicador de lealdade do consumidor (Net Promoter Score).

Sobre a Talkdesk

A [Talkdesk](#) é líder mundial no desenvolvimento de soluções de software para call centers, baseadas em cloud, que ajudam as empresas, de forma rápida e fácil, a melhorarem a interação com os seus clientes, proporcionando-lhes uma experiência de elevada qualidade a um custo reduzido. A oferta da Talkdesk permite às empresas, das mais variadas dimensões, em diversos setores de atividade, montarem um call center em poucos minutos, bastando para isso um computador com ligação à Internet e auscultadores.

Sobre a Vodafone Portugal

A Vodafone Portugal é um operador global de telecomunicações, apresentando um serviço convergente reconhecido nos vários segmentos que compõem o mercado. Líder em inovação, imagem de marca e satisfação dos Clientes, a Vodafone Portugal tem uma cobertura de rede de abrangência nacional, chegando a mais de 2,7 milhões de casas e empresas com a sua rede de fibra ótica de última geração, e a mais de 4,6 milhões de Clientes com a sua rede móvel. A Vodafone Portugal faz parte do Grupo Vodafone que, com cerca de 535,8 milhões de clientes móveis e mais de 19,7 milhões de clientes fixos, é um dos maiores operadores de telecomunicações do mundo.

Sobre a Edenred

A [Edenred](#) é líder mundial em soluções pré-pagas para empresas, colaboradores e comerciantes. Soluções essas que representam um aumento real do poder de compra dos colaboradores, uma gestão otimizada dos custos para as empresas e um aumento do volume de negócios para os comerciantes. Em Portugal, a Edenred é fornecedora do Cartão Refeição mais utilizado no País - o Euroticket - com mais de 400 mil utilizadores que efetuam diariamente transações numa rede de milhares de comerciantes afiliados.

A nível internacional, o Grupo reúne uma rede exclusiva de 43 milhões de utilizadores, 750 mil empresas e instituições públicas e 1,4 milhões de comerciantes.

Assessoria de imprensa

Sara São Miguel

T: 918 525 630

E: sara.saomiguel@thesquare.pt

Sara Proença

T: 965 705 543

E: sara.proenca@thesquare.pt