Enghouse Interactive

Recuperação e crescimento do C3i

C3i SOLUTIONS

Nome do Cliente: C3i

Indústria: BPO

País: (175 Países)

Desafios: Atualizar a versão da solução do seu contact center para melhorar a gestão da qualidade de seus processos e serviços.

Empregados:
3.800+ Funcionários

Soluções:
Quality Management Suite

Antecedentes

C3i, um provedor de serviços multicanal de envolvimento com o cliente (BPO), é uma organização que apóia 80% das 20 maiores empresas farmacêuticas do mundo, além de 175 empresas em vários setores. Com sede em Horsham e Pensilvânia, a C3i se reporta à sua matriz, HCL, líder na indústria de terceirização de tecnologia sediada na Índia.

A C3i tem sido um cliente Tier I da Enghouse Interactive nos últimos 20 anos, e esteve em risco de perda ("vermelho") durante os últimos quatro anos. Seu plano era migrar do Enghouse CCE versão 8.0 para o Avaya Oceana Contact Center.

O que fizemos a respeito disso?

Kai Kaufmann (VP de P&D) iniciou uma retomada das conversas entre o cliente e nossas equipes de vendas e serviços para abordar as preocupações em torno de sua plataforma legada. Kai tem trabalhado com a Enghouse desde que a C3i se tornou cliente, por isso ele tinha cultivado uma forte relação comercial com os principais interessados. Isso, juntamente com seu profundo conhecimento do CCE, telefonia, bem como da plataforma e do ambiente C3i, Kai foi a chave para reconstruir nossa relação com eles.

Kai iniciou uma chamada com a C3i e convocou vários interessados em AIA para participar: Aaron Jenkins (VP de Serviços), Buster Hansen (Diretor de Engenharia de Soluções) e Michael Scouten (Diretor de Sucesso do Cliente). Scouten estabeleceu ligações semanais com nosso campeão de contas na C3i, Michael Baker, e envolveu Ray Chronister (Arquiteto de Soluções) na experiência CCE, assim como o QMS SME e especialista em demonstrações, Allan Reizman (Engenheiro de Soluções).

A relação entre a EIA e o C3i melhorou gradualmente até que um novo acordo se tornou uma possibilidade. Ao sentir o que era mais importante para o cliente, incluindo encontrar valor no prêmio que o cliente pagaria, Michael Scouten foi capaz de identificar as ofertas certas de produtos, modelos de preços e estrutura de negociação que não só serviriam às necessidades do cliente, mas também forneceriam valor inigualável.

Com seu amplo conhecimento da indústria sobre os padrões de mercado relacionados ao lado comercial do negócio, Rudy Heezen (VP de Vendas) ajudou Michael a navegar com sucesso pelo longo e muitas vezes difícil processo de negociação da aquisição da C3i.

Depois de mais de 17 meses de negociações prolongadas, trabalho cuidadoso e inúmeras ligações, e até mesmo algumas noites de sexta-feira, o negócio foi fechado, e Michael e Rudy fecharam o negócio com a C3i na sexta-feira, 7 de maio de 2021.

Nossa proposta de valor vencedora

Ganhamos este acordo em duas frentes

Em primeiro lugar, nosso pacote de contact center CCE on-prem incluiu um QMS multicanal (nossa solução de gravação de chamadas e gerenciamento de qualidade) que lhes permitiu gravar SMS, chat e e-mail, juntamente com outros novos recursos incluídos no pacote CCE. Embora tenhamos tentado mover o C3i para a nuvem privada (CCE hospedado), eles decidiram permanecer no local por razões de segurança, principalmente devido aos dados altamente sensíveis de seus clientes farmacêuticos. Além disso, os clientes no local permitem que tenham a máxima flexibilidade (devido à sua capacidade de controlar o desenvolvimento personalizado) na forma como respondem às RFPs quando tentam adquirir novos clientes.

Embora esta funcionalidade não fosse materialmente diferente daquela oferecida pela Avaya Oceana, os padrões abertos da CCE apelaram para eles, pois isso lhes deu mais controle para desenvolver facilmente suas próprias customizações usando sua equipe interna de operações de desenvolvimento.

Em segundo lugar, a força de nosso relacionamento desempenhou um papel importante neste caso. O relacionamento de longa data da C3i e o acesso à alta gerência, como Kai e Aaron, foi valorizado, assim como a atenção que lhes demos através de ligações semanais de nosso Gerente de Sucesso do Cliente. Nossa vontade demonstrada de "ir a milha extra por eles" nos valeu o acordo.

O que conseguimos

$239.000
por ano (renovação em julho).

Um novo acordo de
$1,087
milhões

resultando em parte de uma atualização do CCE v8 para v10, que se decompõe da seguinte forma

$408.000
em serviços profissionais (inclui a reescrita de algumas aplicações internas).

$300.000
para software perpétuo (CCE e QMS).

$379.000
para manutenção do novo software por 3 anos, pagos antecipadamente ($126.000 por ano).

Participantes-chave

Foi necessário um esforço de equipe para alcançar este resultado. Aqui estão alguns dos membros do pessoal que desempenharam papéis-chave:

P&D

Kai Kaufmann (Vice Presidente de P&D).

Eileen Steffen (Diretora de P&D da CCE) -Assistência com questões de roteiro e integração.

Serviços

Aaron Jenkins (VP, Serviços).

Serviços Profissionais

Chris Miller (Diretor, PS) Nav Randhawa (Diretor de Desenvolvimento) -Assistência com SOW e rapidez no orçamento

Suporte ao cliente

Mike Trepanier (Diretor Sênior, Suporte ao Cliente).

Terry Fryder (Engenheiro CS III).

Scott Conway (Gerente Técnico de Contas, CS) - Ação rápida para apagar incêndios.

Vendas

Rudy Heezen (VP, Vendas).

Michael Scouten (Diretor, Sucesso do Cliente).

Arquitetos de soluções

Buster Hanson (Diretor, Engenharia de Soluções).

Ray Chronister (Arquiteto de Soluções).

Allan Reizman (Engenheiro de Soluções).

Acerca da Enghous Interactive

Enghouse Interactive (www.enghouseinteractive.com) oferece a tecnologia e a experiência para maximizar o valor de cada interação com o cliente. A companhia desenvolve um amplo portfólio de soluções de gestão de interações com clientes. As principais tecnologias incluem contact center, console de atendimento, discador automático preditivo para chamadas ativas, gestão de conhecimento, IVR e soluções de gravação de chamadas compatíveis com qualquer ambiente de telefonia através dos modelos de negócio por aquisição, locação como serviços ou em nuvem. Enghouse Interactive possui milhares de clientes em todo o mundo, suportados por uma rede de parceiros estratégicos e mais de 800 profissionais dedicadas às operações internacionais da companhia.

Enghouse Interactive é uma unidade de negócio da Enghouse Systems Limited, uma companhia de software e serviços cotada na bolsa de valores de Toronto (TSX) sob o símbolo “ENGH”. Fundada em 1984, Enghouse Systems é uma companhia consistentemente rentável, que tem crescido tanto de maneira orgânica como através das aquisições de especialistas incluindo AndTek, Arc, CosmoCom, Datapulse, IAT, IT Sonix, Presence Technology, Survox, Reitek, Safeharbor, Survox, Syntellect, Telrex, Trio, Voxtron and Zeacom. Maiores informações em www.enghouseinteractive.com.

Enghouse Interactive