



**Soluções de
Gravação e Avaliação
de Qualidade**



**Soluções de
comunicação para Salas
de Mercado Financeiro**

www.grupes.com.pt



Grupês Telecomunicações, Lda.

- 1986 – Início da Actividade
 - Comercialização de equipamentos específicos para salas de trading do mercado financeiro;
 - Distribuidor exclusivo da Etrali (grupo France Telecom) para Portugal

- 1994 – Distribuidor exclusivo dos produtos Etrali para o Brasil

- 1994 - Distribuidor Oficial dos produtos NICE
 - Soluções de Gravação para o Mercado Financeiro e Call Centers
 - Avaliação e Controle de Qualidade para Call Centers



Grupês Telecomunicações, Lda.

- 2000 – Prémio da Nice Systems – Melhor distribuidor Europeu na introdução do conceito Customer Experience Management;

- 2004 – Introdução do conceito Business Performance Optimization
 - O software “ouve” todas as chamadas e detecta palavras chave, frases e emoção na voz, com objectivo de detectar clientes em risco de abandonar a empresa ou chamadas com informações importantes para o negócio (concorrência, novas ideias, etc...);

- Até à presente data a Grupês tem vindo a implementar este novo conceito, automatizando os processos de controle e avaliação de qualidade nos Call Centers



Porque vale a pena o sorriso do cliente?

O contact center é uma grande parte da imagem da sua empresa

Custa 5 vezes mais conseguir um novo cliente do que manter um actual

95% dos clientes descontentes comprarão de novo a sí se o problema for resolvido rapidamente
(e-Satisfy)

Os clientes muito satisfeitos são 8 vezes mais propensos a voltar a comprar
(Hardvard Business Review 9/90)

