MULTIPLIKE

MULTIPLIKE E UTECH

COMO A MULTIPLIKE MELHOROU SEU ATENDIMENTO COM A PLATAFORMA DA UTECH

CASE DE SUCESSO

QUEM É A MULTIPLIKE?



A Multiplike é um dos mais robustos conglomerados financeiros do país, referência absoluta em crédito estruturado corporativo. Com mais de 25 anos de atuação no mercado de capitais, a Multiplike possui rating brA+ pela S&P Global e AA+ pela Fitch Ratings, operando por meio de uma estrutura completa que integra FIDC, securitizadora, gestora de recursos e instituição financeira (SCFI).

Com mais de R$ 50 bilhões em créditos cedidos e patrimônio líquido superior a R$ 4,5 bilhões, a Multiplike atua em todo o território nacional, oferecendo soluções financeiras sofisticadas e sob medida para grandes empresas dos segmentos de agroindústria, construção civil, indústrias de transformação, serviços e educação.

O DESAFIO

O time de atendimento da Multiplike enfrentava limitações importantes relacionadas à mobilidade, visibilidade da operação e controle dos processos.

A central antiga dificultava o atendimento no posto de trabalho, o que ocasionava:

- Perda de chamadas quando executivos estavam fora da mesa
- Dificuldade na identificação do originador das ligações
- Baixa padronização do atendimento
- Riscos operacionais
- Expansão de ramais complexas e dependentes de infraestrutura física
- Recuperação lenta de gravações, impactando auditorias e controles internos

O OBJETIVO

Ao buscar uma plataforma de atendimento, a Multiplike tinha um objetivo claro: **ganhar mobilidade e controle dos atendimentos, garantindo governança, eficiência operacional e capacidade de escalar a operação de forma segura e alinhada à criticidade do mercado financeiro.**

A SOLUÇÃO IMPLEMENTADA

A uTech implementou na Multiplike uma plataforma corporativa de telefonia digital com interface web de atendimento. Com a nova solução, os executivos passaram a contar com:

- Mobilidade total, permitindo atender os clientes de qualquer lugar;
- CTI Web, uma plataforma interativa que elimina processos manuais de discagem, agiliza contatos e mantém histórico;
- Monitoração em tempo real, oferecendo visão completa da operação para a gestão e relatórios gerenciais;
- Transferências inteligentes e URA, tornando o atendimento mais fluido;
- Gravação e rastreabilidade de chamadas, com número de protocolo facilitando auditorias e controles internos;
- Escalabilidade, permitindo expansão rápida de ramais sem dependência de infraestrutura física.

PRINCIPAIS GANHOS

A adoção da solução da uTech gerou impactos diretos e mensuráveis em seu negócio:

- Aumento da eficiência operacional, com redução de processos manuais;
- Maior taxa de ligações completadas pelo time comercial;
- Fortalecimento da governança, com fácil recuperação de gravações e histórico de interações;
- Melhoria perceptível na experiência do cliente, atendimento organizado e profissional;
- Mais tempo dedicado ao relacionamento e fechamento de negócios;
- Visibilidade imediata da operação, apoiando decisões mais rápidas e assertivas.

ATENDIMENTOS

Atualmente, a plataforma atende aproximadamente:

350
colaboradores

expansão para mais
150
usuários

TOTAL:
cerca de
500
profissionais

UTILIZANDO ATIVAMENTE A TELEFONIA E O CTI

A operação realiza centenas de interações diárias, entre chamadas ativas e receptivas, para todo o Brasil, mantendo estabilidade mesmo nos horários de pico (fator crítico para o mercado financeiro).



Ana Vitoretti

Gerente de comunicação

A solução atende plenamente às exigências de governança e complexidade do negócio, oferecendo **estabilidade, confiabilidade e facilidade de gestão,** fatores essenciais em um ambiente financeiro crítico.

A transparência, previsibilidade e flexibilidade da uTech reduziram atritos operacionais e aumentaram a confiança na tecnologia adotada.

★★★★★



Erick Longo

Gerente de infraestrutura e suporte

A tecnologia da uTech é vista como uma **base sólida para sustentar o crescimento,** permitindo escalar a operação, incorporar novos canais e manter controle operacional sem aumentar a complexidade.

★★★★★

EXPECTATIVAS PARA O FUTURO

A Multiplike segue avançando na evolução da sua comunicação corporativa.

As expectativas são de expandir o número de ramais acompanhando o crescimento da companhia, incorporação de Inteligência Artificial e chatbots para automação de processos e a ampliação do uso de canais digitais e integração omnichannel.


FALE COM A
GENTE AGORA
NO WHATSAPP
(48) 3333-4840
Tech