

CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT & CONTACT CENTERS

CONSULTING | TRAINING | MANAGEMENT



GENERATE CONFIDENCE AND CREATE VALUE

A Rhmais, SA é uma empresa integradora de serviços de gestão de pessoas e consultoria presente no mercado desde 1987.

Através do estabelecimento e fortalecimento de relações de parceria e proximidade com os seus Clientes, pretende gerar confiança e criar valor.

O seu serviço **Contactmaís**, no domínio da Gestão de *Contact Centers* e de *Customer Experience*, agrega a vasta experiência de mais de quinze anos como parceira de excelência de importantes Clientes de vários sectores de atividade, nomeadamente nas telecomunicações e media, segurador, institucional e *utilities*.

A Rhmais foi a primeira empresa portuguesa certificada, no ano 2000, no domínio da Gestão Operacional de Serviços de Assistência a Clientes pela então NP EN ISO 9001-2000.

Presente em várias cidades do país, com *Contact Centers* próprios e em Clientes, opera em mais de 1100 postos de atendimento, utilizando diversas plataformas de gestão e de CRM. Dispondo de um conjunto de profissionais altamente experientes, pretende levar às empresas o apoio que, em matéria de consultoria, formação e gestão, necessitam para o desenvolvimento do seu negócio.

Rhmais, SA is an enterprise integrating personnel management and consulting services, active in the market since 1987.

Contactmaís, its service in the area of Contact Center Management and Customer Experience, draws upon a vast experience of more than fifteen years as the dedicated partner of highly visible Clients in various fields, such as telecommunications and media, insurance and utilities as well as public services.

Rhmais, in 2000, was the first Portuguese company to be certified by NP EN ISO 9001-2000 for the area of Operations Management for Assistance Services to Customers.

Rhmais manages Contact Centers of its own and for its Clients, with more than 1100 representative work places in various localities throughout the country, utilizing diverse management platforms and CRM.

Rhmais, together with its team of highly experienced professionals, aims to bring to companies the support they need in order to develop their business in the areas of consulting, training and management.

ATENDIMENTO E GESTÃO OPERACIONAL

Resultado da vasta experiência no recrutamento, formação e gestão de equipas orientadas para objetivos de performance e financeiros, e tendo por base uma permanente avaliação das necessidades dos seus Clientes, a **Rhmais** desenha soluções à medida para os diversos momentos do ciclo de vida dos projetos, enquadrando-as com a missão, valores e objetivos de cada Cliente:

- Atendimento telefónico (informação, serviços, faturação, equipamentos, reclamações, consumo, empresas, tecnológico, comercial)
- Implementação de linhas especializadas (*front e back office, high e low-end*)
- Gestão de linhas I/O de fidelização, retenção e de recuperação de Clientes e de cobrança (Clientes ativos e descontinuados)
- Planeamento, acompanhamento e avaliação de campanhas promocionais de “*Customer Delight*” ou “*Crises Prevention*”
- Organização de linhas dedicadas (apoio comercial e a vendas, instalação e gestão de moradas, suporte de *help-desk* a lojas, equipas comerciais e utilizadores)
- Implementação de equipas de Agente de Vendas (telefónico)
- Planeamento e *forecasting*
- Elaboração e adequação de horários e escalas
- Controlo de qualidade
- Garantia de *service level*
- Supervisão do atendimento
- Garantia de produtividade individual e de equipas
- Sistemas de prémios e incentivos
- Formação, acompanhamento e *coaching* de assistentes e equipas
- Elaboração de planos de contingência e equipas de prevenção
- Gestão dos recursos humanos

OPERATIONAL MANAGEMENT

Based upon its vast experience in recruitment, training and team management, its orientation towards performance and financial objectives and its commitment to constantly evaluate and re-evaluate its Clients needs, Rhmais is able to design solutions that take into account each of the evolving moments of a project's life cycle and integrate them with the Client's mission, values and goals.

- *Telephone attendance (treating information, services, billing, equipment, complaints, usages, companies, technical, commercial)*
- *Implementation of specialized lines (front and back office, high and low-end)*
- *Management of I/O lines for Customer loyalty, retention and recovery of Customers and collection (active and discontinued Accounts)*
- *Planning, follow-up and evaluation of promotional campaigns of “Customer Delight” or “Crises Prevention”*
- *Organization of dedicated lines (commercial and sales support, installation and management of addresses, support for help-desk to stores, commercial teams and end users)*
- *Implementation of teams of Sales Agents (telephone)*
- *Planning and forecasting*
- *Elaboration and adjustment of schedules and shifts*
- *Quality control*
- *Guarantee of service level*
- *Supervision*
- *Monitoring of individual and team productivity*
- *Conception and application of bonus and incentive systems*
- *Training, orientation and coaching of teams and operators*
- *Elaboration of business contingency plans and prevention teams*
- *Human resources management*

CLIENTES EMPRESARIAIS

A **Rhmais** conta com o conhecimento e experiência adequada para apoiar os seus Clientes na construção e desenvolvimento de equipas de *inbound* e *outbound* especializadas no domínio da resposta específica a clientes empresariais (*choosers & users*) em domínios tão diversos como:

- Faturação
- Informação
- Oferta comercial
- Alterações contratuais
- Otimização de condições comerciais
- Renegociação de contratos e de reclamações
- Fraude

Neste domínio, a **Rhmais** assegura a resposta aos seus Clientes em ambiente multicanal (principalmente em atendimento telefónico e e-mail).

BUSINESS AND CORPORATE CLIENTS

Rhmais can count upon ample know-how and experience to support its Clients in forming and developing specialized teams for the specific needs of business customers in fields as diverse as:

- *Billing*
- *Information*
- *Commercial tenders*
- *Contract alterations*
- *Optimization of commercial conditions*
- *Renegotiation of contracts and handling of complaints*
- *Fraud*

In this domain, Rhmais can provide Clients with responses (inbound and outbound) in a multi-channel environment (mainly through telephone and e-mail communication).



GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

A forma como uma empresa lida com uma reclamação simboliza em larga medida o seu modo de estar perante o Cliente e o mercado em geral. Organizações sólidas e competentes acolhem reclamações transformando-as em oportunidades de mútuo ganho para as partes envolvidas.

A **Rhmais** apoia, através de ações de consultoria e formação, os seus parceiros no domínio do tratamento de reclamações provenientes de:

- Contacto direto com os Clientes (*contact center*, lojas, vendas porta-a-porta)
- Contencioso
- Livro de reclamações

CLAIMS MANAGEMENT

The way a company deals with a claim or complaint manifests its attitude towards its Customers and the market in general. Strong and competent organizations welcome complaints and turn them into opportunities for mutual benefit for claimants and themselves.

Through consulting and training, Rhmais supports its Clients in the processing and treatment of claims derived from:

- Direct contact with Customers (*contact center, stores, door-to-door sales*)
- Litigation
- Complaint logs

GESTÃO DE INFORMAÇÃO E DA FRAUDE

A **Rhmais** assegura o apoio a áreas de *inbound* e *back-office* para manter atualizada toda a informação nas várias plataformas internas de CRM dos seus Clientes. A constituição de equipas e a agilização de processos na área de Gestão de Informação, contribuem para um maior conforto e disponibilidade dos Clientes para que se possam concentrar no essencial do seu negócio.

A **Rhmais** apoia, igualmente, a montagem de sistemas de Gestão de Fraude, destinados a efetuar a monitorização em tempo real de situações passíveis de comportamentos fraudulentos.

INFORMATION AND FRAUD MANAGEMENT

Rhmais provides support to the areas of inbound and back-office to keep all Clients' information up to date in the various internal CRM platforms. Rhmais forms teams and facilitates processes in the area of Information Management, assuring Clients the security and attention they need in order to be able to concentrate upon their core business.

Rhmais equally supports the setting up of systems for the Management of Fraud, aimed at real-time monitoring and tracking of occurrences of potentially fraudulent behavior.



FIDELIZAÇÃO, RETENÇÃO E RECUPERAÇÃO DE CLIENTES E GESTÃO DE AGÊNCIA DE COBRANÇA INTERNA

Implementação de equipas e sistemas para a melhoria das taxas de retenção e fidelização de Clientes, através do desenvolvimento de estratégias pró-ativas e de negociação posterior à quebra da relação comercial (*win-back*). A **Rhmais** forma equipas capazes de restabelecer a relação entre os seus parceiros e os seus Clientes e ex-Clientes, através da correta compreensão dos motivos da sua insatisfação e da negociação de condições vantajosas de mútuo ganho.

A **Rhmais** agrega a este serviço um outro, Agência de Cobrança Interna, para a recuperação de valores em dívida ou pré-contencioso, com o propósito de ultrapassar o cenário de dívida e, se possível, recuperar o Cliente, através de negociação da dívida, por perdões controlados e compromissos de reativação.

SECURING CUSTOMER LOYALTY, RETENTION AND RECOVERY OF CUSTOMERS AND INTERNAL COLLECTION AGENCY

Rhmais leads in the organization of teams and implementation of systems for gaining Customer loyalty and improving retention rates through the development of pro-active strategies and, when necessary, posterior negotiation following any break in the commercial relation (win-back). Rhmais builds teams with the mission of maintaining their partners' relationship with their Customers and re-establishing former Customers through an understanding of the causes for dissatisfaction and the negotiation of advantageous conditions for mutual benefit.

To this end, Rhmais adds another service, an Agency of Internal Collection, for the recovery of debts or pre-litigation with the goal of avoiding the debt scenario and, if possible, recovering the Customer through negotiation of arrears, controlled pardons and reactivation agreements.

ATENDIMENTO TECNOLÓGICO PAY TV, MOBILE DATA, ADSL/FIBRA

Prestação de serviços de atendimento e construção de planos e conteúdos de formação inicial e contínua destinada à capacitação técnica de equipas envolvidas no atendimento a Clientes particulares e empresariais de:

- Dados móveis (de GSM a LTE, USB/Data Cards)
- Smartphones (todos os sistemas operativos)
- PC com Modem para SIM interno
- Serviços de internet fixos e TV (ADSL/FIBRA)
- Informações comerciais, elegibilidade, ativação, faturação, serviços suplementares
- Despiste técnico de primeira-linha, interação com áreas técnicas e *field-services* e, no caso empresarial, interação com outros fornecedores

TECHNOLOGICAL ASSISTANCE PAY TV, MOBILE DATA, ADSL/FIBER

In these areas, Rhmais provides assistance services and the elaboration of plans and content for initial and on-going training aimed at the preparation of teams to be engaged in assistance to individual and businesses Customers for:

- Mobile data (from GSM to LTE, USB/Data Cards)
- Smartphones (all operating systems)
- PC with Modem for internal SIM
- Services for fixed internet and TV (ADSL/FIBER)
- Commercial information, eligibility, activation, billing, additional services
- First-line technical screening, interaction with technical areas and *field-services* and, in the case of businesses, interaction with other suppliers

CUSTOMER EXPERIENCE DE EXCELÊNCIA

Face à crescente concorrência, a mera Satisfação do Cliente já não é suficiente para garantir o êxito, pois já não diferencia as empresas no mercado.

Não basta ter o Cliente satisfeito, é necessário dar-lhe bastantes motivos para se continuar a merecer a Sua confiança, proporcionando-lhe uma *Customer Experience* única.

Sendo o grande objetivo das empresas a angariação de novos Clientes e a retenção e aumento de valor dos Clientes atuais, todos os processos que proporcionem uma experiência “confortável” nas diversas fases do seu ciclo de vida (da angariação à eventual retenção) assumem uma importância fundamental.

Cada meio e modo de contacto com os Clientes (presencial, voz, mail, sms, newsletters, etc.) tem a sua especificidade de acordo com a otimização da sua eficácia, sendo, por isso, fundamental assegurar Coerência e Consistência:

- Coerência da Experiência dos Clientes com os valores que a empresa quer ter associados à sua marca
- Consistência entre os processos, ações e informações nos diversos canais de contacto que constituem uma *Customer Experience* de modo a que se reforce a ligação dos Clientes à empresa

O serviço **Contactmais** assegura o apoio às empresas através da:

CONSULTORIA NA MELHORIA NOS PROCESSOS

- Recolhendo indicadores sobre a Experiência dos Clientes, através de análise dos seus *Stress Points* na utilização dos produtos e serviços e na procura de informação e suporte nos diversos canais (deslocação às lojas, contactos com vendedores, contactos voz, mail e sms via *Contact Center, site*)
- Eliminando os *Stress Points* mais críticos através da desativação de processos desnecessários; da otimização de processos (lentidão de sistemas, sistemas de suporte subaproveitados) e pequenas melhorias nos processos, nos sistemas de suporte ou instalações físicas (no caso das lojas). Em alguns casos, através de mudanças mais profundas nos processos, com redesenho total de modo a transformar um processo de utilização ou suporte convertendo-o, de desagradável e trabalhoso para o Cliente, num processo fácil, que promova uma sensação de confiança e conforto para com a Empresa

FORMAÇÃO EM GESTÃO DAS PESSOAS

Em estreita ligação com os projetos de melhoria, é necessário transmitir o conhecimento prático de modo a assegurar uma abordagem coerente dos processos e colaboradores que permita ter uma Excelente e Confortável “*Customer Experience*”:

- Como recrutar e treinar (inicial e continuamente) colaboradores com perfil que aumente a eficácia e melhore o desempenho nos contactos com os Clientes?
- Como desenhar processos e ações internas formais para assegurar uma *Customer Centric Company*?
- Como desenhar processos, diminuindo os pontos de *stress* e assegurando consistência nas interações com os Clientes quando tentam obter informações, comprar ou obter suporte?



EXCELLENCE IN CUSTOMER EXPERIENCE

In today's context of pervasive competition, mere Customer satisfaction is no longer a sufficient guarantee of success, since that is not what differentiates companies in the market.

It's not enough to satisfy the Customer; it's necessary to give him reasons for continuing to deposit trust in you, thereby providing a unique Customer Experience.

As the main objectives of companies are to attract new Customers as well as to retain and increase the value of existing Customers, it is of the utmost importance to concentrate on achieving a comfortable and secure experience for them throughout the many phases of a relationship's life cycle (from the first contact through to eventual retention).

Each mode and method of contact with Customers (whether face-to-face, voice, mail, text messaging, newsletters, etc.) is specific and its effectiveness depends upon its optimization but it is fundamental to ensure Coherence and Consistence:

- *Coherence with the values that the company seeks to associate to its brand*
- *Consistency between the processes, actions and information in the diverse channels of contact in order to strengthen the relationship of the Customer to the company*

The Contactmais service provides support to companies through:

CONSULTANCY IN PROCESS IMPROVEMENT

- *Collecting indicators regarding the Customers' Experience through the analysis of Stress Points when using products or services and searching for information or support through diverse channels (stores, salespeople, contacts through telephone, e-mail, text messaging or sites)*
- *Eliminating the most critical Stress Points by deactivating unnecessary processes, optimizing processes (unresponsiveness in systems, under-utilized support mechanisms, improvement of instructions or physical installations). In some cases more profound changes may be needed, requiring redesign to make processes more friendly and promote trust and comfort in the relationship with the company*

TRAINING IN THE MANAGEMENT OF PEOPLE

Projects for improvement of processes must be followed up with training that is focused upon a consistent approach to treating people. This means transmitting practical knowledge to employees that will enable them to ensure an excellent “Customer Experience”:

- *How to recruit and train (initial and ongoing) collaborators who are able to communicate effectively in their contacts with Customers?*
- *How to design processes and take action within the company to make sure that it acts as a Customer Centric Company?*
- *How to design processes that result in reducing stress points and ensuring consistency in interaction with Customers when they try to obtain information, make purchases or request assistance?*



GESTÃO DA FORMAÇÃO

A **Rhmais**, empresa certificada nos vários domínios da formação inicial e contínua nos aspectos técnicos e comportamentais, e contando com equipas de formadores e de gestão da formação com larga experiência na implementação de projetos, assegura:

- Diagnóstico de necessidades formativas
- Construção e/ou adaptação de objetivos, programas e recursos
- Equipas de formadores
- Desenvolvimento e monitoria
- Avaliação da formação
- Gestão técnico-pedagógica
- Certificação
- Avaliação de impacte

Assumindo várias formas de organização da formação, tais como “Em sala”, “A distância (*e-learning e blended*)”, “*On-job/side-by-side*” ou “*Outdoor*”, a formação **Rhmais** responde às necessidades globais de gestão de competências dos profissionais de um *contact center*, incluindo as áreas de:

- Recrutamento e seleção
- Formação técnico-pedagógicas de equipas de formadores
- Desenho e implementação de processos
- Preparação técnica e comportamental

TRAINING MANAGEMENT

Rhmais, certified in the field of initial and continuous training, in both its technical and behavioral aspects, can count upon training managers and teams of trainers with ample experience in the implementation of projects, providing:

- Diagnostics of training needs
- Elaboration and/or adaptation of goals, programs and resources
- Teams of trainers
- Development and monitoring
- Evaluation of training
- Technical and pedagogical management
- Certification
- Impact evaluation

Assuming different forms of training organization (such as “In class”, “Distance learning - *e-learning and blended*”, “*On-the-job/side-by-side*” and “*Outdoor*”), training by **Rhmais** responds to the global need of management competences for contact centers professionals, including the areas of:

- Recruitment and selection
- Technical-pedagogical preparation of training teams
- Design and implementation of processes
- Technical and behavioral training

GESTÃO DA QUALIDADE

Tarefa transversal e permanente no domínio do *Customer Care* a que a **Rhmais** dedica cuidada atenção com base numa visão integrada do negócio e utilizando sistemas de avaliação internos e externos:

- Levantamento e identificação de necessidades dos operadores
- Definição de indicadores e adaptação de ferramentas de medição
- Implementação de procedimentos e de medidas de melhoria contínua

QUALITY MANAGEMENT

Rhmais sees Quality Management as a transversal and permanent task in the area of Customer Care and, based on an integrated business perspective and the use of internal and external evaluation systems, dedicates careful attention to:

- Identify and define representatives’ training needs
- Determine indicators and adapt measurement tools
- Implement procedures and measures for continuous improvement

CONTROLO DE QUALIDADE INTERNO

O controlo da Qualidade resulta de programas de monitorização que incluem a audição diária de chamadas e análise do *Client Survey*. O programa de monitorização está na base da criação de Plano de Melhoria de profissionais e de equipas do *contact center*, complementados por *mentoring*, *coaching* e por práticas de acompanhamento próximo de profissionais e equipas.

A **Rhmais** assegura neste domínio a criação e implementação de metodologias e ferramentas, a formação de auditores da qualidade e a execução dos planos de formação resultantes da análise dos resultados do programa de monitorização:

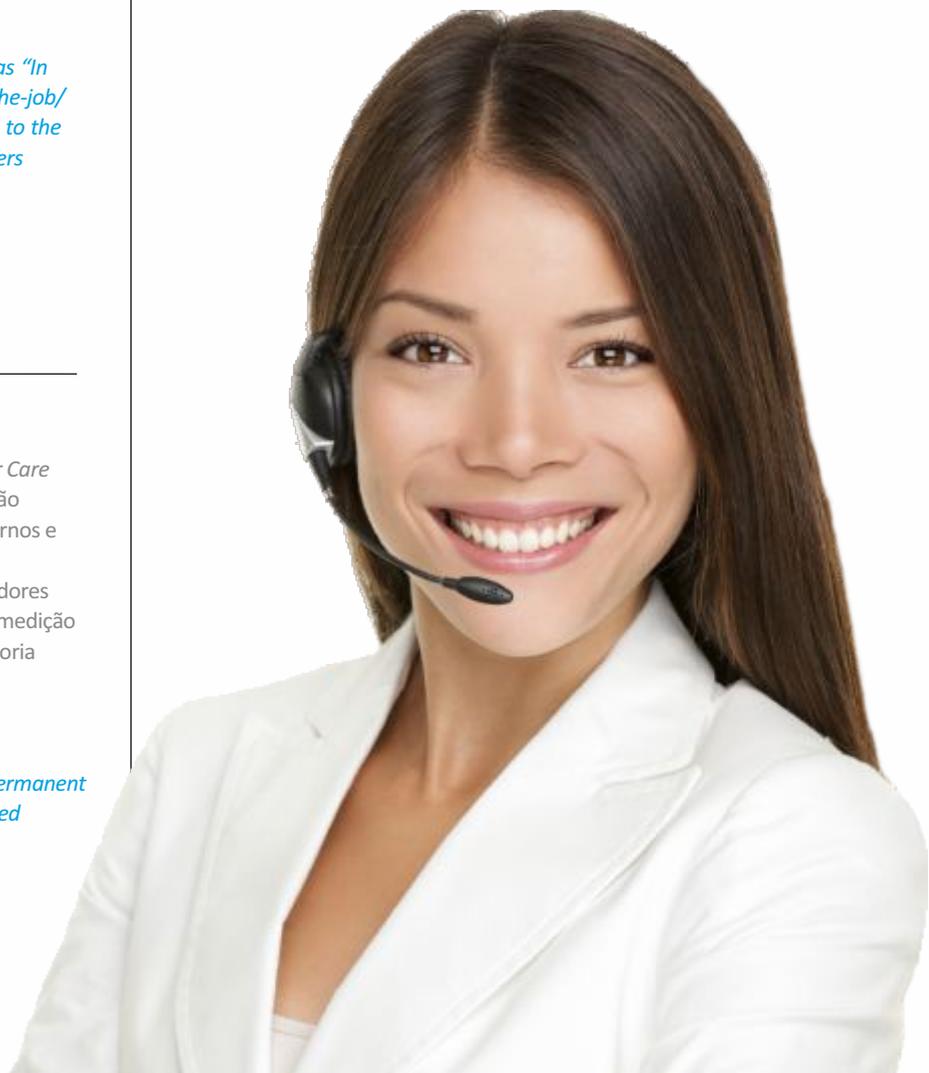
- Avaliação de desempenho
- Acompanhamento de assistentes *low performers* e das equipas
- Cumprimento dos planos de auditoria interna
- Desenvolvimento e utilização de ferramentas de monitorização
- Controlo de qualidade com recurso a audição *side-by-side*, *online*, chamadas gravadas e cliente mistério

INTERNAL QUALITY CONTROL

Quality control is assured by monitoring programs that include daily audition of calls and analysis by Client Survey. The monitoring program is used to create a Professional Improvement Plan for operators and teams in the contact center that are complemented by mentoring, coaching and other forms of close accompaniment of professionals and teams.

Rhmais in this area provides for the creation and implementation of methods and tools, the training of auditors of quality and the execution of training plans based upon analysis of the results of the monitoring program:

- Performance assessment
- Accompaniment of low performing individuals and teams
- Implementation of plans of internal auditing
- Development and utilization of monitoring tools
- Quality control using *side-by-side* and *online* audition and taped calls



BUSINESS TRANSFORMATION

A **Rhmais** assegura o apoio aos seus Clientes em processos de *Business Transformation*, através de suporte técnico e envolvimento na preparação técnica e comportamental das equipas, na passagem de sistemas *legacy* para uma nova realidade CRM:

- Suporte e formação necessários para que a transformação do negócio, motivada pela implementação de um sistema CRM, ocorra de forma eficaz e com sucesso, intervindo durante o processo de implementação CRM e após o *Go Live*
- Soluções construídas à medida de cada momento e organização

FORMAÇÃO A FORMADORES E END USERS (antes do Go Live)

A **Rhmais**, através de experiência comprovada em UFE (*Unified Frontend*), bem como de várias aplicações de CRM, assegura a execução de: Manuais (ppt); Demos; Formação (adaptada a cada *Job Role*) e Avaliação (*reports*).

USER SUPPORT (pós Go Live)

Numa fase inicial, apoia a organização de forma a simplificar o processo de adaptação ao CRM. Além do suporte, é realizada formação *on job* aos técnicos que vão prestar apoio aos utilizadores (*User Support*).

BUSINESS TRANSFORMATION

Rhmais supports its Clients in the processes of *Business Transformation*, with technical support and involvement in the technical and behavioral preparation of teams, in the passage of legacy systems to the new reality of CRM:

- Providing the necessary preparation and training for the effective and successful transformation of business operations based upon the implementation of a CRM system, through intervention during the installation process and following *Go Live*
- Providing solutions customized to the demands of each moment and organization

PREPARATION FOR TRAINERS AND END USERS (before Go Live)

Rhmais, with its proven experience in UFE (*Unified Frontend*), and other CRM applications, supports the execution of: Manuals; Demos; Training (adapted to each *Job Role*) and Evaluation (*reports*).

USER SUPPORT (after Go Live)

In an initial phase, **Rhmais** provides support to the organization through simplification of the adaptation process to CRM. Beyond such support, we provide *on job* training to the technicians who will give support to users (*User Support*).

UNIDADES DE NEGÓCIO BUSINESS UNITS

- CONTACT CENTER MANAGEMENT
- BUSINESS PROCESS OUTSOURCING
- BUSINESS CONSULTING
- TRAINING & E-LEARNING
- QUALITY MANAGEMENT
- MYSTERY SHOPPING
- HANDLING

CERTIFICAÇÕES CERTIFICATIONS

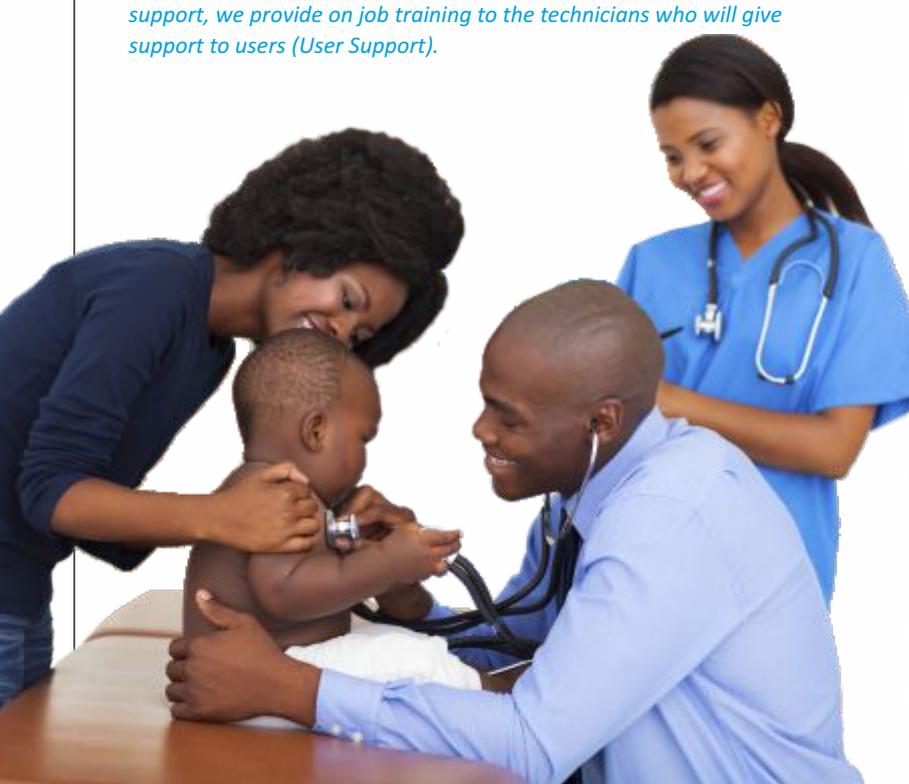
NP EN ISO 9001-2008 (Nº 02/CEP.1635-APCER/IQNET)

- Operational management of contact center for customer service
- Consulting and training services on human resources and management systems
- Quality systems implementation
- European community programs auditing

DGERT Nº 320

INAC Cat. 1.1 e 2 (23/7/12)

APCC, Portuguese Contact Center Association



ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS, SA

www.rhmais.pt

rhmais@rhmais.pt

tel +351 217 826 360

fax +351 217 933 346

HEADQUARTERS

Praça de Alvalade, 6, 12º

1700-036 Lisboa

Portugal