CVC Corp

www.cvccorp.com.br

O sonho de democratizar o acesso dos consumidores às viagens fez nascer, na década de 70, a agência de viagens CVC.

Ao longo de quase 50 anos de expertise, hoje é a marca mais valiosa do turismo no Brasil, sendo a preferida e a mais respeitada pelos consumidores brasileiros e, também, referência no setor.

Conquistou gradativamente novos territórios e trouxeram em sua essência o propósito de transformar a vida das pessoas por meio das viagens.

A CVC acredita que toda viagem é uma oportunidade para eternizar memórias ao longo da vida, por isso trabalham para que as experiências sejam únicas!

Baseada em princípios éticos e sustentáveis, a CVC é hoje um dos maiores grupos de viagens da América Latina, que atrai investidores do Brasil e do mundo e uma legião de colaboradores, clientes, fornecedores e regiões de destinos que têm, em comum, o desejo de gerar valor de ponta a ponta, para as gerações de agora e do futuro.

A CVC Corp está presente no Brasil e na Argentina, atuando com marcas líderes no setor de turismo, nos segmentos de lazer, corporativo e educação.

© 2021 Avaya Inc. Todos os direitos reservados.

Desafio

Com o crescimento da companhia, a CVC Corp fez diversas aquisições estratégicas ao longo de sua jornada. Junto com cada nova empresa, vinha também a tecnologia que utilizavam e em determinado momento, chegaram a contar com 4 centrais telefônicas de fabricantes distintos, um deles inclusive era a Avaya.

Os diversos sistemas não permitiam uma padronização, sendo possível apenas a unificação e interligação que não supriam as necessidades, geravam GAPs e riscos operacionais que impactavam diretamente os negócios da empresa. A instabilidade dos atendimentos, baixa qualidade no áudio e ligações perdidas, geravam insatisfação nos clientes. Além disso, as soluções não tinham a capacidade de flexibilidade que o negócio demanda e os gerenciamentos eram complexos.

Resultados, benefícios e soluções implementadas

Para resolver esses desafios e prover uma melhor experiência de comunicação para seus clientes e colaboradores, em dezembro de 2019 a CVC Corp adotou a plataforma Avaya de colaboração empresarial em nuvem. Agora, todo o ambiente é padronizado e o risco operacional muito menor, o que significa maior disponibilidade e qualidade de atendimento aos seus clientes. Com diversas operações dentro do grupo CVC Corp, algumas 24x7, a central de atendimento é estratégica para o sucesso do negócio. Ao todo são 4500 colaboradores utilizando a plataforma da Avaya, sendo que 2100 trabalham no atendimento do Contact Center.

Antes da pandemia da Covid-19, a CVC Corp tinha o projeto de permitir que 600 colaboradores trabalhassem remotamente, no modelo de home office. Com a solução Avaya implementada, em março de 2020 a empresa conseguiu migrar rapidamente para o trabalho remoto 100% dos funcionários da unidade em Santo André. Para atender a um projeto tão complexo e delicado, a CVC Corp contou com o apoio da Z&F, parceiro autorizado da Avaya que atua há mais de 32 anos no mercado de telecomunicações empresariais.

Com o mesmo valor que era investido anteriormente para gerenciar diversas plataformas, hoje a companhia possui um parque tecnológico moderno, com uma solução de alta performance, com qualidade e sem riscos operacionais. O atendimento por voz está unificado, o que reflete em uma satisfação maior do cliente. Caso ocorra perda de qualidade nas chamadas, a solução Avaya fornece ferramentas e logs para localizar rapidamente o problema para que possa ser corrigido causando o mínimo impacto no atendimento.

© 2021 Avaya Inc. Todos os direitos reservados.

> **Sem uma plataforma como a que temos hoje da Avaya, seria quase impossível fazer o que fizemos, ou seja, permitir que todos trabalhassem em casa. Continuar o negócio com a antiga plataforma não seria possível. Além disso, hoje conseguimos construir e adaptar a solução conforme novas demandas vão surgindo, não temos mais a limitação tecnológica.”**

—**Fábio Tangioni,** Gerente de Tecnologia da CVC Corp

© 2021 Avaya Inc. Todos os direitos reservados.

Sobre a CVC Corp

A CVC Corp é um dos maiores grupos de viagens da América Latina, formado por marcas que atuam no Brasil e na Argentina, nos segmentos de viagem de férias e lazer, corporativas/negócios e educação (intercâmbio cultural no exterior), com marcas distintas. São elas:

No Brasil, CVC (líder no segmento de viagens de férias e lazer); Submarino Viagens (venda de viagens on-line, para fins de lazer ou negócios); RexturAdvance e Esferatur (que atuam no segmento B2B, com viagens corporativas); Trend (viagens corporativas e de lazer distribuídas via agências independentes);Experimento Intercâmbio Cultural (especializada em cursos no exterior e intercâmbio cultural), Visual Turismo (viagens de lazer, de ecoturismo, resorts e hospedagens de charme e requinte) e VHC (locação e gestão de casas). Essa última com forte atuação nos Estados Unidos, com portfólio de casas para locação em Miami e Orlando.

Na Argentina, atua com a marca de luxo Biblos e a online Avantrip; Ola (que distribui via agências multimarcas e Almundo (companhia omnichannel que distribui serviços de viagens pela sua plataforma digital, telefone, chat e lojas).

Por meio de suas unidades de negócios, a CVC Corp oferece uma gama diversificada de produtos e serviços de viagens, para diferentes perfis de público, classes sociais e necessidades de viagens, que combinam tarifas aéreas, transporte terrestre, hospedagem, seguro de viagem e outros serviços complementares de viagem a preços acessíveis e com condições de pagamento flexíveis.

PRODUTOS E SOLUÇÕES

- Powered By Avaya
- IP Office
- IP Phone 9608
- Headset L129
- Softphone
- ACCS – Avaya Contact Center Select
- Experience Portal
- Media Gateway

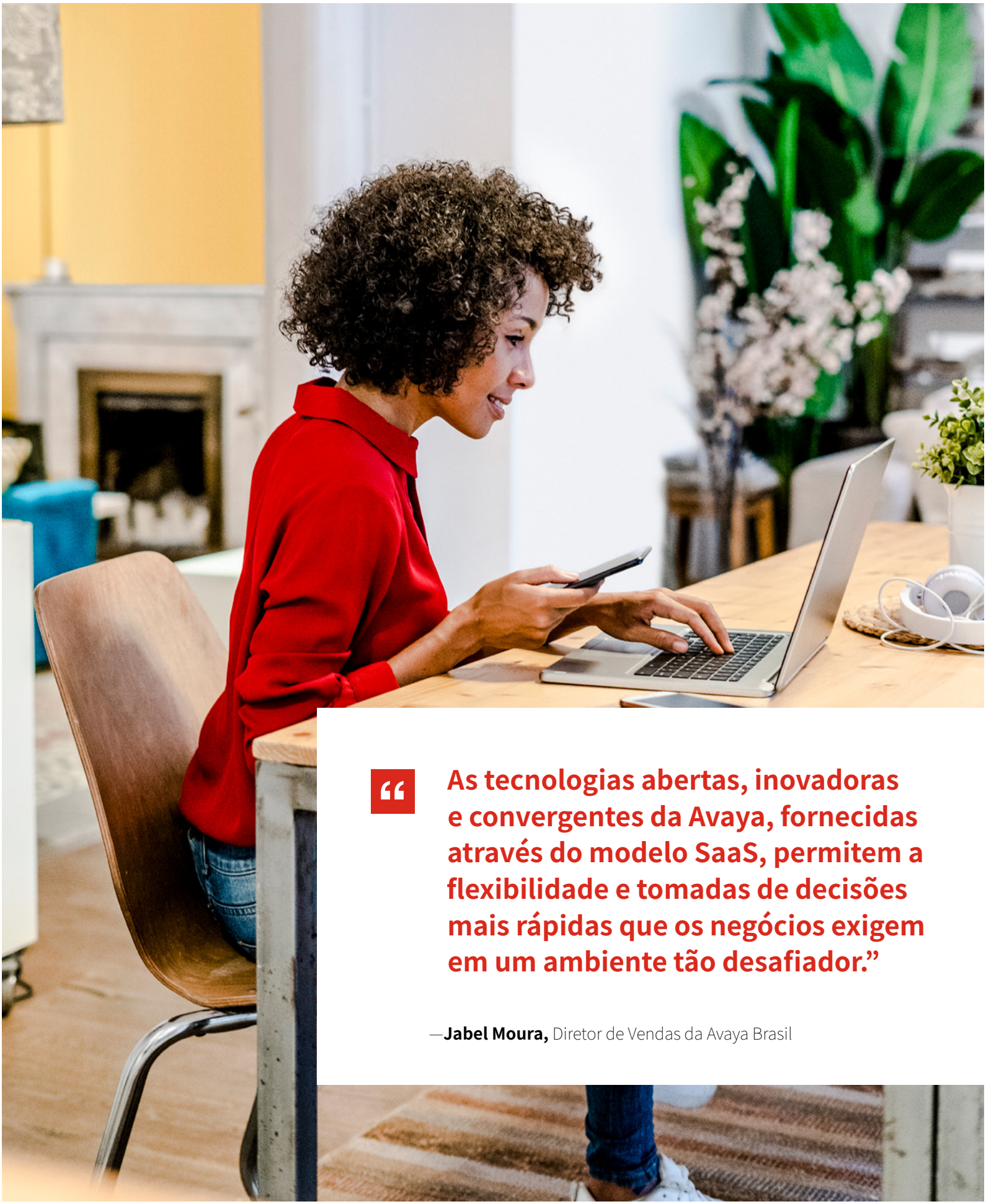
LIGAÇÕES RECEBIDAS NO MÊS

+300,000

LIGAÇÕES EFETUADAS NO MÊS

+99,000

© 2021 Avaya Inc. Todos os direitos reservados.



> **As tecnologias abertas, inovadoras e convergentes da Avaya, fornecidas através do modelo SaaS, permitem a flexibilidade e tomadas de decisões mais rápidas que os negócios exigem em um ambiente tão desafiador.”**

—**Jabel Moura,** Diretor de Vendas da Avaya Brasil

© 2021 Avaya Inc. Todos os direitos reservados.

Sobre a Z&F

Com mais de 30 anos de experiência no mercado de telecomunicações, segurança patrimonial e automação, a Z&F é composta por profissionais apaixonados pelo que fazem.

Especialistas em soluções tecnológicas de baixo custo e alto desempenho, a empresa aproveita o que há de mais seguro e confiável no mercado para reduzir custos e aumentar o desempenho dos processos produtivos do seu negócio. www.zftelecom.com.br.

“Para a Z&F é uma enorme honra ser escolhido pela CVC para ajudar na continuidade do seu negócio e no atendimento aos seus clientes.”

—**Rosmar Zata,**
Executivo da Z&F

© 2021 Avaya Inc. Todos os direitos reservados.

Sobre a Avaya

As empresas são construídas com base nas experiências que proporcionam e, diariamente, milhões dessas experiências são construídas pela Avaya. Por mais de cem anos, temos possibilitado que organizações em todo o mundo ganhem – criando experiências de comunicação inteligentes para clientes e colaboradores. A Avaya cria soluções abertas, convergentes e inovadoras para aprimorar e simplificar as comunicações e a colaboração - na nuvem, on premise ou em um ambiente híbrido. Para expandir seus negócios, estamos comprometidos com inovação, parceria e um foco incansável no futuro. Somos a empresa de tecnologia em que você confia para ajudar você a entregar experiências que fazem a diferença.

Visite-nos em: **www.avaya.com/br**

AVAYA | Experiences That Matter

© 2021 Avaya Inc. Todos os direitos reservados. Avaya e o logotipo da Avaya são marcas comerciais da Avaya Inc. e encontram-se registradas nos Estados Unidos e em outros países. Todas as demais marcas comerciais identificadas por ®, TM ou SM são, respectivamente, marcas registradas, marcas comerciais e marcas de serviço da Avaya Inc.
03/21 • SMB15626BR-BP