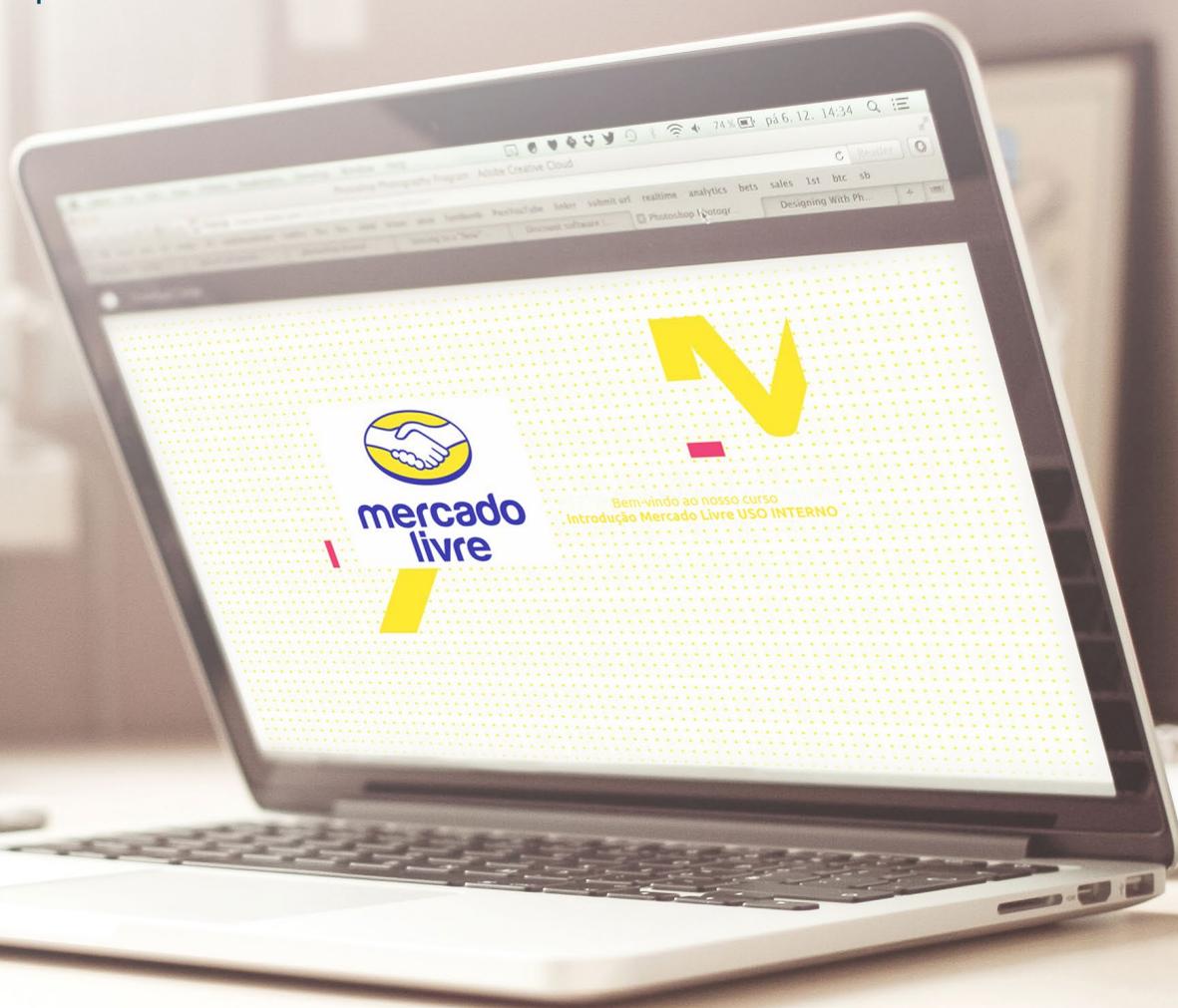


Caso de Sucesso

MERCADO LIVRE

Customer Experience América Latina



INDÚSTRIA
Comercio eletrônico



TREINAMENTO INTERNO
Departamento de atenção ao usuário



USUARIOS
1159

MERCADO LIVRE

A Empresa

Mercado Livre é a criadora da maior plataforma de comércio eletrônico na América Latina. Através dela, milhões de indivíduos e empresas podem comprar, vender, anunciar, enviar e pagar bens e serviços na Internet de forma fácil, segura e eficiente.

O Mercado Livre tem mais de 3900 empregados que operam em 18 países de América Latina. A plataforma conta com mais de 160 milhões de usuários registrados e segundo a ComScore Networks, está entre os 50 web sites mais visitados do mundo e é a plataforma de consumo massivo com maior quantidade de visitantes únicos nos países onde opera.

Os desafios

Um dos maiores desafios na área de desenvolvimento de pessoas, é a contínua capacitação dos 1000 operadores de seus centros de atenção ao cliente (CX – Customer Experience), que se encarregam de responder diariamente as consultas de mais de 8 milhões de anunciantes de Mercado Livre.

Como capacitá-los **continuamente** tendo em conta que se encontram em **múltiplos escritórios** de **países distintos** com **vários turnos de trabalho** em **fusos horários diferentes**?

MERCADO LIVRE EM N°



18

PAÍSES DA
AMÉRICA LATINA



1159

USUÁRIOS
ATIVOS



8 MILHÕES
DE ANUNCIANTES

ATUALIZAÇÕES CONSTANTES

Além dos treinamentos de integração de novos funcionários realizados por uma equipe de treinadores presenciais, para atender às consultas dos usuários, os operadores de CX necessitam manter-se em dia com as constantes atualizações que ocorrem na plataforma do Mercado Livre.

1 Era muito importante encontrar uma maneira em que toda a equipe de CX pudesse **inteirar-se imediatamente das novidades**. No passado, a comunicação interna era feita via e-mail, com o risco de que, por diferentes motivos, os operadores não acessassem à informação enviada.

2 Capacitar a grupos de apenas 30 operadores implicava em uma semana de treinamento. **Era inaceitável gastar uma semana completa cada vez que surgia uma nova atualização**. “*Isto implicava que as consultas dos usuários no tivessem resposta por vários dias*” afirmou Bruno Clavera, da área de Capacitações e Melhoria Contínua.

3 **A demora na solução das consultas impactava negativamente nas métricas** e indicadores-chave de performance (KPIs) do setor de CX. “*O desafio não era somente executar um programa de capacitação eficaz, mas ter uma ferramenta para monitorar o rendimento de cada pessoa e identificar os conceitos a reforçar para manter e melhorar o padrão da qualidade na atenção ao usuário*”, concluiu Bruno.

AUMENTO DE QUALIDADE NAS CAPACITAÇÕES

Além da complexidade natural de capacitar de forma constante a mais de 1000 operadores de atenção ao usuário divididos geograficamente, o objetivo do programa de treinamento era buscar **“que todos os membros de CX tivessem a mesma capacidade para responder qualquer tipo de consulta”**.

Para conseguir isto, as capacitações quase sempre eram dadas pelos mesmos responsáveis das áreas operacionais, mas isto gerou dois novos inconvenientes:

1 Nem todos os supervisores tinham a mesma habilidade para ensinar, portanto os operadores terminavam as capacitações tendo diferentes níveis de conhecimento.

2 Os supervisores de área investiam entre 6 e 8 horas entre a montagem dos conteúdos e a realização dos cursos, diminuindo o tempo que investiam em cumprir seu papel principal dentro da companhia.

Como otimizar estes tempos, melhorar a qualidade do ensino e unificar o conhecimento?

A prova

O Mercado Livre decidiu mudar sua modalidade de treinamento e acessar a uma solução online. Em princípio, contemplaram a possibilidade de usar o Moodle, *“mas abandonamos esse caminho rapidamente porque não era possível integrar com nossos sistemas e, sobretudo, não contávamos com nenhum tipo de assistência direta para nossas consultas”* -esclareceu Bruno. O Mercado Livre não necessitava só de um software LMS, mas também de acompanhamento para potencializar o alcance de seus programas de treinamento. **Já tinham desenhado a estrutura do programa, agora necessitavam de um complemento para alcançar o próximo nível de seus objetivos.**

A SOLUÇÃO

DIMINUIR EM 75% O TEMPO DEDICADO ÀS CAPACITAÇÕES

Com a implementação do Wormhole Campus, 1 hora de capacitação se converteu em apenas 15 minutos de treinamento online. Nas aulas presenciais as pessoas se dispersavam facilmente, fazendo com que as aulas se estendessem mais que o previsto. Com a Wormhole conseguimos desenhar e comunicar o material de forma mais concisa, conseguindo diminuir em 75% o tempo que utilizávamos para as capacitações.

MANTER TODO A EQUIPE ATUALIZADA

Atualmente, o Campus do Mercado Livre conta com 1159 usuários ativos que podem acessar ao material de estúdio imediatamente após carregar os conteúdos, sem importar o lugar onde se encontrem ou o dispositivo móvel a que tenham acesso. Antes, capacitar a 30 pessoas tomava uma semana: agora, em apenas 24 horas podem capacitar 100 operadores.

*“O resultado mais surpreendente é que com a implementação da plataforma Wormhole, **1 hora de capacitação presencial agora equivale a apenas 15 minutos de treinamento online!** É como dizer que **diminuímos em 75% o tempo que utilizamos para as capacitações.**”*

Bruno Clavera

Capacitações e Melhoria Contínua

MELHORAR A QUALIDADE DOS TREINAMENTOS

Reduzir o tempo do treinamento implicou em encontrar uma maneira de produzir melhor material, mais objetivo e ao mesmo tempo criativo. A plataforma suporta todo tipo de conteúdo e isto tem permitido uma melhora na qualidade do ensino e, portanto, da aprendizagem.

MONITORAR O RENDIMENTO DOS OPERADORES

Uma parte fundamental do processo de treinamento é saber quem acessa o curso e em qual parte dele está. A área de capacitação deve dar conta de seu trabalho e através da plataforma não só podem acessar à informação necessária para justificar o investimento, mas também gerar automaticamente os relatórios, reduzindo o tempo de trabalho operacional que implicaria criá-los manualmente.

CONCLUSÃO

Como muitas empresas de grande infraestrutura, o Mercado Livre tem a necessidade de manter a toda sua equipe atualizada com a informação que lhes permita incrementar a qualidade do serviço que prestam. A implementação da Wormhole Live Learning Platform representou para eles um instrumento para otimizar seus tempos de trabalho, aumentar a qualidade e, por fim, incrementar sua competitividade no mercado.

ANTES

5480 HORAS DE
TREINAMENTO PRESENCIAL

 **60'** CAPACITAÇÃO
PRESENCIAL

 **30** CAPACITADOS
EM **1 SEMANA**

AGORA

1350 HORAS DE
TREINAMENTO ONLINE

 **15'** TREINAMENTO
ONLINE

 **100** CAPACITADOS
EM **24 HORAS**