



# oBoticário

Com mais de 60 lojas em Portugal Continental e Ilhas, é um projeto de grande exigência.

Com uma rede de mais de 60 lojas espalhadas por Portugal Continental e Ilhas, O Boticário enfrentava o desafio de gerenciar operações complexas e manter um alto nível de atendimento ao cliente, especialmente devido ao seu horário alargado de funcionamento das 10h às 23h, incluindo fins de semana. A Softvoice aceitou esse desafio e desenvolveu um projeto personalizado de alta exigência, garantindo eficiência e continuidade para todas as lojas.

Para atender às necessidades específicas de O Boticário, a Softvoice implementou soluções robustas e inovadoras, destacando-se em três áreas principais:

**Supporte 24/7:** Nosso CallCenter operando 24/7, foi essencial para garantir que todas as lojas recebessem suporte imediato a qualquer hora. Isso permitiu que O Boticário mantivesse seu padrão de excelência no atendimento ao cliente, independentemente do dia ou da hora.

**Resposta Rápida em Campo:** Garantimos que qualquer loja pudesse receber assistência técnica em menos de 4 horas. Essa prontidão foi crucial para minimizar interrupções, mantendo a operação fluida e eficiente.

**Gestão de Horários Extensos:** A Softvoice desenvolveu soluções específicas para gerenciar a complexidade dos horários alargados de O Boticário. Ferramentas avançadas de monitoramento e suporte contínuo asseguraram que todas as lojas operassem sem falhas, mesmo durante os períodos mais movimentados.

A colaboração com a Softvoice permitiu a O Boticário não apenas superar seus desafios operacionais, mas também proporcionar uma experiência de compra excepcional aos seus clientes. Este case study é um exemplo claro de como a Softvoice pode transformar operações complexas em processos eficientes e bem-sucedidos.