

Case de Sucesso



Como a Cyrela Reduziu o TMA e TME no Atendimento a Corretores com Tecnologia **Milvus**



MILVUS

No dinâmico mercado imobiliário, **cada segundo conta.**

Um corretor na ponta, lidando com um cliente potencial, não pode esperar horas por um suporte técnico ou administrativo. Foi com esse desafio em mente que a **Cyrela**, uma das maiores incorporadoras do país, transformou sua operação de atendimento utilizando a plataforma **Milvus**.

Em entrevista exclusiva durante o **Mind The Sec 2025**, José Machado, da equipe de tecnologia da Cyrela, compartilhou como a empresa alcançou números impressionantes:

Mais de
50 mil
chamados

gerenciados com foco total
na **experiência do usuário**
e no **atendimento**.

50 MIL

Mobilidade e Agilidade para o **Time Externo**

Corretores são profissionais essencialmente móveis. Eles estão em stands, visitas e deslocamentos. O suporte tradicional, muitas vezes burocrático, gerava gargalos que impactavam o **TME** (Tempo Médio de Espera) e o **TMA** (Tempo Médio de Atendimento).



”

A implantação permitiu captar o corretor onde quer que ele esteja. Se ele tem uma dificuldade com o sistema no dia a dia, ele solicita um atendimento rápido via chat.

”

José Machado
Cyrela

A Solução

Omnicanalidade e API Oficial da Meta

O grande divisor de águas para a às áreas internas de suporte Cyrela foi o monitoramento de ativos com acesso remoto combinado com integração do **Milvus** com **API oficial do WhatsApp (Meta)**.

A solução trouxe benefícios imediatos:

- **Atendimento em Tela Única:**

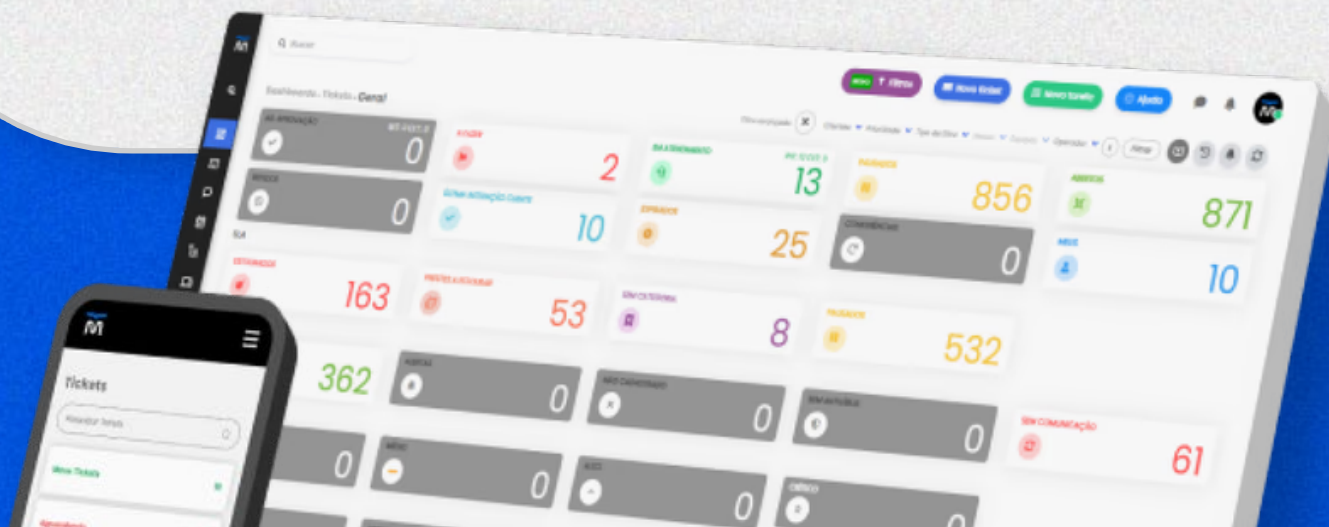
O corretor resolve tudo em uma interface intuitiva, sem precisar navegar por sistemas complexos.

- **Dinamismo no Chat:**

Solicitações rápidas são resolvidas instantaneamente via chat, mantendo o fluxo de vendas ativo.

- **Conversão Automática em Ticket:**

Se a dúvida do corretor exige um especialista, o histórico do chat vira um ticket automaticamente, sendo direcionado para a fila correta (infraestrutura, aplicações ou suporte de campo).



Resultados que Geram Valor

O impacto dessa modernização não foi apenas técnico, mas estratégico para o negócio:

01 Redução Drástica de TMA e TME

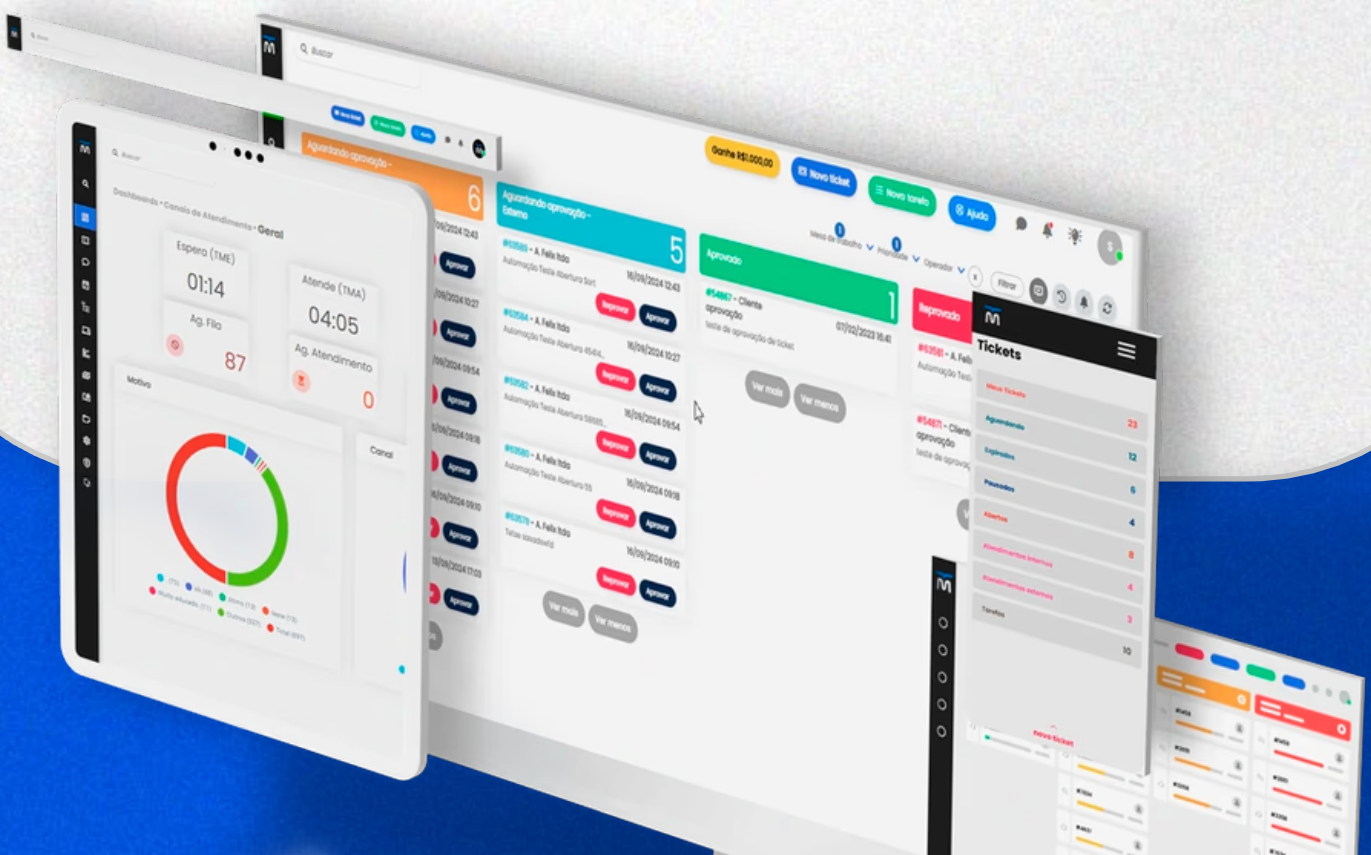
A agilidade do WhatsApp combinada à gestão inteligente de filas do Milvus eliminou a espera excessiva do corretor.

02 Engajamento Total:

A marca de 50 mil tickets reflete a alta adoção da ferramenta por diversos departamentos (administrativo, infraestrutura e suporte externo).

03 Transparência e Conforto

O acompanhamento do status do atendimento em tempo real traz segurança para quem está na ponta tentando fechar um negócio.



Conclusão

A experiência da Cyrela prova que, para construtoras e incorporadoras, a tecnologia de service desk não é apenas uma ferramenta de TI, mas um **motor de eficiência corporativa**.

Ao reduzir o atrito no suporte ao corretor, a **Milvus** ajuda a garantir que o foco permaneça onde realmente importa: na satisfação do cliente e na conclusão da venda.





Software de Gestão
de Demandas, Help Desk e IA

milvus.com.br