

Alfapeople  
Start&Go™ D365  
Customer Service



Toda a Experiência do Cliente pode ser fortemente influenciada por uma interação do 'Atendimento ao Cliente'.

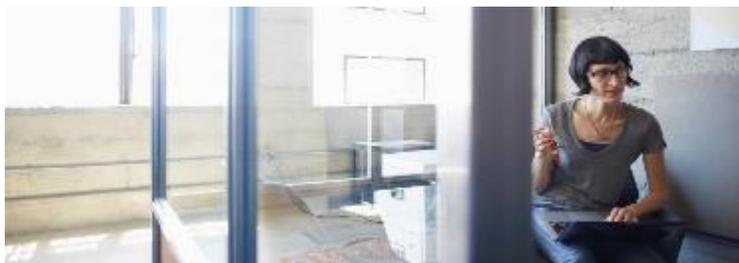


## Desafios

Na Era da Experiência, o Atendimento ao Cliente deve estar atento aos interesses dos clientes e a seu estado emocional.

*89% dos brasileiros apontam que a Experiência do Cliente é um fator importante para decisões de compra. (PwC, 2018).*

*Entender a jornada do seu cliente e como o 'Atendimento ao Cliente' pode otimizar as ações que impulsionam o comprometimento é a chave para criar valor através de uma conversa contínua com cada cliente.*



## Solução Ideal

Empoderamento das equipes multi-diciplinares para interagir em questões mais complexas e obter percepções positivas de seus clientes aumentando a assertividade do atendimento.

*Em 2 anos, 93% projetam que o volume dos contatos manterá ou aumentará e 85% reconhecem que a complexidade aumentará.*

*66% admitem que qualidade da informação e dos serviços são os atributos mais importantes da Experiência do Cliente (Deloitte, 2017)*



## Resultados Desejados

*O atendimento ao cliente precisa ficar mais inteligente e ágil, fornecendo a experiência de atendimento certa ao usuário certo no momento certo dentro das restrições e das metas da empresa.*

*De acordo com a [McKinsey](#), as empresas focadas em fornecer uma experiência superior partindo das jornadas de clientes perceberam um aumento de 10-15% na receita e um aumento de 20% na satisfação do cliente.*



## Processos Inteligentes Automatizados que empoderam seu Atendimento

### Processos de Atendimento

- Configure seu Processo de Atendimento com mais agilidade e facilidade:
  - Revise as ações de resolução sem interferir na Operação;
  - Defina a responsabilidade das ações;
  - Configure o SLA;

### Comunicação

- Gerencie os conteúdos para Comunicação Interna e Externa e melhore o *Índice de Esforço do Cliente*:
  - Defina o script de atendimento e próximos passos;
  - Publique Artigos na Base de Conhecimento;
  - Disponibilize modelos de e-mail;
  - Acompanhe o histórico de seu cliente.

### Gestão

- Treinamentos focados no fortalecimento empresarial e menos em operação;
- Gerencie qualquer Estágio do Atendimento:
  - Acompanhe a situação dos chamados;
  - Controle os SLAs;
  - Defina acessos aos responsáveis, garantindo uma abordagem multifuncional;

*“Boas idéias não geram resultados. É sua implementação com excelência que define a alta performance.”*

- Oscar Motomura, diretor-geral da Amana-Key

# Alfapeople Start&Go™ D365 Customer Service



Atinja a Excelência de Atendimento promovendo a comunicação assertiva dos seus agentes e proporcionando a seus clientes experiências consistentes e sentimentos positivos através do **Alfapeople Start&Go™ D365 Customer Service** para **Microsoft Dynamics 365**.

## Detalhes da Solução

### Análises de Desempenho

- Relatórios detalhados para acompanhar o Atendimento dos chamados em tempo real com dados facilmente personalizáveis.



### Múltiplas Plataformas

- Mantenha toda a interface, automação, armazenamento e hospedagem na plataforma Microsoft e dispare mensagens através de sua própria ferramenta de e-mail.



### Regras de Negócio

- Use os fluxos de trabalho (Workflows) de automação do Dynamics 365 para facilitar a validação, o controle e a comunicação com seus clientes.





Com **Alfapeople Start&Go™ D365 Customer Service**, implantamos mais de 1200 processos de atendimento em menos de 1 mês. A equipe de atendimento aprendeu rapidamente a operar todos estes processos e pudemos dar ênfase às estratégias de atendimento. A ferramenta facilitou a gestão dos chamados direcionados entre as mais de 35 áreas de resolução envolvidas nos processos.

- Valor de Negócio: R\$ 40.000,00
- Data de Fechamento: 01/2017
- Vertical / Região: Call Center / Brasil

## Resultados

### Implantação

Mais de 1200 processos de atendimento configurados em tempo recorde de 1 semana.

### Curva de Aprendizado

A efetividade de aprendizado foi surpreendente em comparação ao curto tempo de treinamento envolvendo a operação.

### Rastreamento de Chamados

A quantidade de áreas de resolução mapeadas não prejudicou o rastreamento e controle de SLA dos chamados. A disponibilidade de Painéis facilitou o acompanhamento das pendências por área.