

Solução: L3 Serviços
Pró-Ativos



IT is about people



Os clientes de hoje têm expectativas maiores do que nunca. Para superar essas expectativas, você precisa remover as barreiras que impedem você e seus clientes de fornecer e receber uma experiência perfeita



Desafios

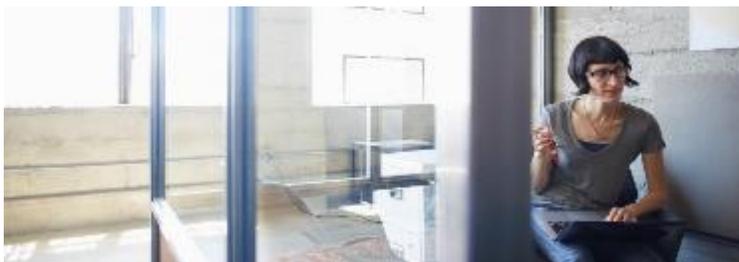
- Falta de atendimento personalizado em todos os canais;
- Atendimentos longos sem eficácia;
- Dificuldade em gerenciar SLAs e Contratos;

Solução ideal

- Atendimento fluído em todos os canais;
- Suporte preditivo;
- Portais integrados de atendimento;
- Suporte personalizado entre canais digitais, incluindo mensagens, chat e redes sociais.

Resultados desejados

- Atendimento rápido e eficaz;
- Soluções de casos com mais rapidez em tempo real;
- Melhoria na taxa de resolução no primeiro atendimento;



Otimize os processos de Atendimento utilizando o conceito de CRM!

Integração

- Solução completa e integrada de CRM com ferramentas de produtividade O365
- Integração com Teams, Sharepoint e One Drive;
- Integração com WhatsApp;

Produtividade

- Fácil utilização e intuitivo. Segue padrões de utilização do O365;
- Permite que o usuário trabalhe diretamente de seu Excel, crie modelos no Word, automatize processos sem escrever linhas de código e gera relatório sem depender de TI;
- Obter insights valiosos para que os atendentes possam ter soluções no primeiro Atendimento.

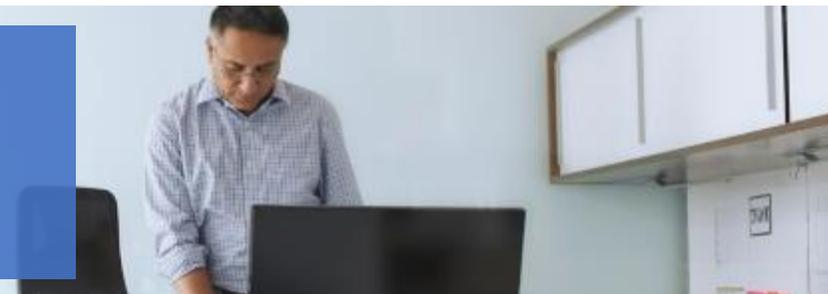
Mobilidade

- Acessível por qualquer navegador, dispositivos móveis e até mesmo por Outlook e Excel;
- Informação acessível de qualquer lugar a qualquer momento tanto para operadores quanto gestores.

Flexibilidade

- Plataforma personalizável, tanto em termos de processo quanto em funcionalidades;

L3 Serviços Pró-Ativos



Cada empresa possui sua própria identidade e característica. A solução da L3 Serviços Pró-Ativos consegue atender as diferentes necessidades ao oferecer flexibilidade da plataforma Dynamics 365, junto ao seu poder de produtividade que oferece ao usuário. Assim a solução consegue garantir otimização do trabalho mais direcionado e estratégico de acordo com a demanda de seu público. Ajudando a gerenciar as expectativas do cliente e fornecendo ferramentas necessárias para mantê-los satisfeito.

Alinhamento do Produto

Microsoft Dynamics for Customer Service, Office 365, Customer Service Insights, OmniChannel e Virtual Agent.

A solução L3 Serviços Pró-Ativos ajuda a criar afinidade com a marca e fidelidade do cliente e fornece os dados simplificados e a tecnologia unificada de que você precisa para oferecer experiências personalizadas.



História de Sucesso do Cliente



Informações sobre o cliente

O Sistema FIEMS é composto de um conselho de representantes dos Sindicatos Patronais da Indústria e de sua Diretoria.

Ele foi constituído reunindo quatro unidades de negócios e ações de atendimento ao setor industrial de todo o Estado: a própria FIEMS (Federação das Indústrias do Estado de Mato Grosso do Sul), o SESI (Serviço Social da Indústria), o SENAI (Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial) e o IEL (Instituto Euvaldo Lodi).

O Sistema FIEMS promove atividades diversas como serviços técnicos e tecnológicos, educação básica e profissional, lazer, esporte, cultura, estágio e capacitação empresarial. O trabalho é realizado diretamente nos municípios, oferecendo os instrumentos essenciais para fazer avançar a atividade industrial e, ao mesmo tempo, proporcionar melhor qualidade de vida aos homens e mulheres que integram a força de trabalho do setor em Mato Grosso do Sul.

FIEMS

L3 Serviços Pró-Ativos



Desafio do cliente

O desafio do diretor da instituição, após as mudanças do governo em reduzir os repasses ao Sistema S, era de tornar a instituição auto-sustentável com seus serviços de consultoria, treinamento e apoio a indústria do Mato Grosso do Sul

Outro desafio era unir as casas onde cada instituição dentro da FIEMS é independente ocasionando um aumento de custo no atendimento ao cliente tanto de imagem quanto financeira, pois os gerentes de relacionamento não se falavam e cada um ofertava seus serviços sem entender qual era o momento do cliente.

Resultados

Diminuição das visitas presenciais em 36%, reduzindo o custo da operação.

Visitas presenciais com maior assertividade, aumentando a taxa de conversão das oportunidades em 15%.



IT is about people