

CASES DE QUEM REPENSOU E COLHEU OS RESULTADOS.

AVON, há quatro anos com selo RA1000.

Entenda como é possível alcançar excelentes índices de atendimento por meio da inteligência, controle e agilidade, como fez a AVON - que já esteve entre os piores e se mantém há quatro anos com o selo de melhor Reputação do Reclame Aqui, o RA 1000

Algar 
Tech

Repense possibilidades

100% dos casos respondidos, em todas as plataformas sociais monitoradas.

Leitura de 50 mil posts / mês via redes sociais.

2 mil casos mensais provenientes do Reclame AQUI.

2 mil respostas via script em plataformas sociais.

91,7% de resolução das reclamações no mês.

E mais:

- Dashboard em tempo real e agilidade nos processos.
- Inteligência analítica e identificação de crises e oportunidades de negócio.
- 100% dos processos de atendimento mapeados e estruturados.
- 1,4 mil tratativas de meios digitais.
- Tempo médio de solução de 16 para 02 dias no RA.
- FCR (First Call Resolution) de 40% para 80% no RA.

Sobre o cliente

- Indústria do setor de bens de consumo e líder mundial no mercado de beleza de vendas diretas.
- Possui no Brasil cerca de 1,5 milhão de revendedoras.

O desafio

- Em 2014, a Algar Tech conseguiu – em apenas sete meses - mudar a reputação da AVON que estava comprometida como “Não recomendada” para clientes totalmente satisfeitos. A partir daí o grande desafio seria manter o padrão de atendimento frente às novas exigências:.

As soluções

- Gestão avançada, integrada e estratégica por meio de sistemas de categorização e análise inteligente de dados;
- Estruturação do atendimento das redes sociais com tratativas fim a fim
- Rígido controle por ferramentas de dashboard alimentado em tempo real;
- Treinamento de atendentes exclusivos e com visão 360° do negócio do cliente;
- Equipe com autonomia de decisão para agilidade dos processos;
- Inteligência analítica baseada na extração dos sistemas de registro e categorização
- Estruturação de processos com levantamento de melhorias com a atualização de instruções de trabalho.

GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM CLIENTE

- Visão centrada no consumidor.
- Multicanalidade.
- Omnichannel.
- Operações Digitalizadas.
- Inteligência de Dados.
- Integração de dados e fluxos.

algartech.com



Gestão de Ambiente de Tecnologia.
Gestão de Relacionamento com Cliente.

Algar 
Tech

Repense possibilidades