

CASES

dexian™

Cases de Sucesso: Bens de Consumo

Apoio à operação de varejo do cliente com suporte a aplicativo (N1).

IT Solutions

PERFIL DO CLIENTE:

Multinacional de bens de consumo (alimentos).

©Dexian, LLC. | 4995317265

Desafios

- Ser o ponto único de contato dos promotores de vendas da empresa, no uso do aplicativo interno de visitação a clientes.
- Padronizar procedimentos e criar base de conhecimento para ser usada por qualquer profissional de atendimento.
- Suporte no uso do smartphone e identificação de problemas com plano de dados.

Solução

- A Dexian, com experiência de décadas em suporte a usuários, criou a solução de suporte para o cliente, envolvendo tecnologia e pessoas.
- Foram identificadas as possibilidades de melhoria de processo para agilizar o atendimento ao usuário, implementadas através de URA e FAQ.
- Definida a escala do time, de forma a atender os SLAs contratados.
- A coordenação estratégica analisa periodicamente os SLAs, realiza treinamentos e feedbacks baseados na pesquisa de satisfação e ouvidoria dos atendimentos.

Resultados & Benefícios

- Central de atendimento como ponto único de contato dos promotores de vendas;
- URA dedicada com possibilidade de auditoria dos chamados;
- KPIs e SLAs acompanhados e apresentados ao cliente mensalmente;
- Planos de ação e mitigação de problemas identificados.

brasil.dexian.com

DE SUCESSO