



EXCELÊNCIA NO RELACIONAMENTO COM REDUÇÃO DE CUSTOS

REDUÇÃO DE CUSTO OPERACIONAL INSERIDA NA ESTRATÉGIA DO NEGÓCIO

O grande dilema das organizações atualmente é manter o equilíbrio custo x receita, oferecendo ao consumidor excelência no atendimento com custo operacional reduzido. Sim, é possível!

As empresas que desejam diferenciação no mercado já estão migrando seus processos de atendimento tradicional – via canal de voz – para um modelo virtualizado e totalmente digital, com uma tendência a se tornar o principal meio de interação entre consumidores e marcas.

Hoje, a definição de compra pelo consumidor

está apoiada na opinião positiva de terceiros. Tendo assim, como desafio, proporcionar uma experiência de atendimento diferenciada, sendo capaz de encantar o cliente através de seu canal de interação preferido, de forma eficiente, rápida e mantendo reduzidos os custos operacionais da empresa.

A Plusoft traz ao mercado uma solução inovadora de Redução de Custo Operacional (RCO) que acelera a inovação com custos mais baixos, retirando a pressão do canal de voz, através de um pacote de soluções digitais e de autosserviço.



1 Atendimento Virtualizado



2 Atendimento Multicanal



3 Serviços Compartilhados

Opções de redução de custo operacional

PORTAL DE AUTOSSERVIÇOS – “PAS”

Reduzindo a pressão no canal de voz

Portal de Autosserviços é um pacote de soluções que possibilita a redução de custos no canal de voz, através da oferta de autosserviços integrados. O produto está suportado por diferentes soluções na forma de camadas iniciando pelo atendimento virtualizado com formulários de autosserviço e, em uma segunda camada, a comunidades de relacionamento - internas e externas – ambas integradas ao Workflow do CRM, reduzindo de forma significativa o atendimento no Call Center.

RCO - REDUÇÃO DE CUSTOS OPERACIONAIS



MODELO PLUSOFT DE EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO

1 Atendimento Virtualizado
Mais tecnologia e interação com menos custos

Está disponível no formato 24x7, reduzindo o custo das interações e trazendo mais eficiência, totalmente integrado com a solução de chat tradicional.

 **Assistente Virtual Inteligente (AVI)**

 **Social Business**
(Comunidade de Clientes)

Solução projetada para interagir com o cliente em linguagem natural – por meio de um avatar. Ou seja, uma plataforma de chat inteligente, gerenciado por um motor semântico que interage com o consumidor de forma automatizada, sem precisar de um agente de relacionamento para suportar o atendimento.

Plataforma colaborativa para integrar clientes internos, externos e prestadores de serviços, permite o compartilhamento e gerenciamento de conteúdos, resposta de dúvidas frequentes, sem consumir a mão de obra do Call Center. Traz o conceito de *Gamification* para motivar a operação a rever processos.

Atendimento Multicanal

Mais eficiência e redução de custo com a multicanalidade

O atendimento multicanal melhora a eficiência operacional, permitindo uma gestão unificada dos canais digitais (E-mail, SMS, chat, APP's), reduzindo significativamente custos com ligações telefônicas e agentes de relacionamento. É um conjunto de soluções integradas que permite otimizar o relacionamento com o cliente, dentro do conceito de CRM, integrando diferentes canais de atendimento.



Mídia Social – SAC 2.0

Plataforma de relacionamento na mídia social que permite a interação com clientes e o monitoramento de marcas, produtos e concorrentes nas redes sociais.

O objetivo é facilitar a relação com os consumidores, gerando registros de manifestações, capturando oportunidades de inovação e vendas por meio dos canais digitais. A solução monitora 25 canais, emite alerta de crise, gerando o histórico de relacionamento integrado com o atendimento operacional do CRM, mantendo todas as informações do consumidor em uma única base de conhecimento.



Mobile APP's

(Facebook, IOS y Android)

Aplicativo mobile para interação de clientes com as marcas, por meio do autosserviço, tendo no celular ou tablet um canal prioritário de relacionamento para interagir com a empresa.

As funcionalidades podem ser acessadas por um simples toque em um ícone, que abrirá o acesso a inúmeros serviços já integrados com o atendimento operacional do Contact Center.



Totem de Autoatendimento

Solução que reúne as facilidades operacionais do autosserviço e permite ao cliente, em locais de grande circulação, solicitar reembolsos, realizar pagamentos, efetuar compras de tíquetes, solicitar ou agendar serviços, localizar a rede referenciada e demais autosserviços, além de possibilitar o uso de chat e videochamada.



Chat Tradicional

Desenvolvida para melhorar o relacionamento com clientes na web, a solução permite a troca de texto online e em tempo real, onde um agente de relacionamento atende até quatro clientes simultaneamente, de forma totalmente integrada com a plataforma de atendimento e workflow do processo.



Canal de Voz

Plataforma de Contact Center voltada para o atendimento no canal de voz, totalmente integrada com os sistemas corporativos (webservices e SOA).

Foi desenvolvida para conter em um único front-end todas as formas de interação de voz com os demais canais (Chat, SMS, Mobile, Mídia Social, Totem de autoatendimento, APP's e Videoatendimento), mantendo a visão "360 graus" e atendendo clientes, prestadores de serviços e clientes internos, no canal de preferência de cada um.



Plussoft

ESPECIALISTA EM CRM

3 Central de Serviços Compartilhados - CSC

Tecnologia integrando processos, pessoas e otimizando recursos

A Central de Serviços Compartilhados (CSC) vem ganhando relevância nas organizações como um mecanismo essencial na geração de valor ao negócio, com a missão de otimizar recursos humanos e integrar tecnologia, processos e pessoas. É um modelo de gestão que trabalha a concentração de processos operacionais, estabelecendo uma nova forma de interação através de uma Central de Relacionamento com o Público Interno:

- Ambiente colaborativo promovendo o engajamento dos colaboradores internos;
- Eficiência com padronização e otimização de processos operacionais;
- Ganhos de escala na consolidação da forma de resolução de casos.

Sobre a Plusoft

A Plusoft – Especialista em Relacionamento – é uma empresa brasileira que atua há mais de 25 anos no desenvolvimento de soluções tecnológicas e na consultoria para implementação e otimização de projetos de relacionamento com clientes.

Líder em CRM no mercado nacional, a Plusoft traz em seu currículo centenas de cases de sucesso de implantação e customização de soluções, em cerca de 30 diferentes verticais de mercado.

260 Clientes

80 Cases Premiados

Mais de
65 mil usuários

360 Milhões de atendimentos/ ano

 **Plusoft**
ESPECIALISTA EM CRM



@plusoft

plusoft@plusoft.com.br

www.plusoft.com.br

Tel. (55 11) 5091-2777

Rua Nebraska, 443 – 5º andar
Brooklin Novo - São Paulo/SP
CEP 04560-011 - Brasil