

#### Oportunidade

Melhorar a performance e produtividade de um sistema SAC já em operação.

#### Por que fazer a gestão estratégica do SAC?

- Definir a estratégia
- Desenvolver uma plano de ação para incrementar o atendimento
- Implementar as ações correspondentes
- **Reduzir custos**
- Melhorar performance e produtividade
- Melhorar a qualidade do serviço
- Maximizar a **experiência do cliente**
- Fortalecer a empatia da marca com o consumidor

#### Quais as principais oportunidades?

- Alinhar metas estratégicas com a liderança do SAC
- Dimensionar corretamente a equipe com treinamento e revisão dos processos
- Maximizar a experiência interpessoal
- Recuperação de dívidas e vendas não concluídas

#### Como a gestão dos processos pode ajudar?

- No momento do contato, o objetivo é resolver o problema (expectativa) do cliente
- Uma vez analisadas as causas-raiz, uma análise **direta e objetiva** pode evitar a repetição do evento

#### Como a DMS Partners pode ajudá-lo?

Os nossos profissionais altamente capacitados e com reconhecida experiência em contact centers podem apoiar a sua empresa a identificar as oportunidades no atendimento aos consumidores, oferecendo nossos serviços em áreas como:

- Medir a satisfação dos consumidores através de pesquisa de mercado e NPS (>75%)
- Identificar o nível de serviço
- Motivo dos contatos: não-resolução, entrega, etc.
- Identificar a jornada do consumidor
- Implantar iniciativas comportamentais
- Adequar os processos de gestão
- Reduzir a sequencia de interações
- Entender a curva de demanda
- Reduzir o atrito no atendimento
- Reduzir custos através da automação e auto resolução dos atendimentos

#### Visao do Mercado

##### Contact Centers no mundo pós Covid-19

- Modelo híbrido remoto + escritório
- Atendimento virtual na pandemia trouxe como consequência um grande volume de atendimentos
- Novos processos para gestão remota da força de trabalho (Burnout e solidão)
- Tecnologias para suportar os processos remotos
- Uma excepcional experiência do cliente é um diferencial competitivo frente aos seus concorrentes
- Produtividade é um fator de diferenciação frente um mundo digital e dinâmico
- Relacionamento e empatia fortalecem a experiência do cliente

#### Contatos

**Marc Stanton**  
Ex Diretor Pós-Venda de Suporte Técnico e SAC da DELL COMPUTERS e outras experiências na área de SAC na V2COM (WEG), MEDLIFE e CHECKLISTFACIL

marc.stanton@dmspartners.com.br  
+55 51 9 9293-8067

**Francisco Ruga**  
Francisco.ruga@dmspartners.com.br  
+55 21 9 8232-3987