



Para os desafios da sua
empresa, **escolha quem**

FAZ ACON TECER



Somos uma **multinacional brasileira** que há 24 anos oferece serviços de **relacionamento com cliente e gestão do ambiente de TI** com o objetivo de **conectar pessoas e organizações de um jeito único.**

Voltados para o segmento corporativo, possuímos um **portfólio especializado** em duas unidades de negócio: Customer Experience (**CX**) e Managed Service Provider (**MSP**).

Atualmente contamos com **mais de 13 mil profissionais, atuamos no Brasil e em toda América Latina.**

Veja como
fazemos acontecer

Case de sucesso:

Inovação em Relacionamento com o cliente

Firmamos uma parceria com um grande player do agro-negócio que tinha como desafio melhorar a experiência de seus clientes.

A estratégia adotada foi a atuação em 3 frentes de trabalho:

1. Criação de um canal de voz mais acessível, simples e resolutivo
2. Canais digitais com autosserviços, por meio de Bot, e com um time focado na curadoria e evolução contínua
3. Acesso ao time de humanos sem barreiras, independente do canal. Este time por sua vez é especialista em solucionar demandas complexas

Para essas frentes de trabalho, realizamos as seguintes atividades:

- ✓ Redesenho dos pontos de contato entre a empresa e seus clientes
- ✓ Profissionalização da equipe de atendimento
- ✓ Digitalização dos contatos: abertura dos canais digitais para clientes e representantes
- ✓ Campanhas e autosserviços no WhatsApp, levando o digital ao campo

Resultados 1º Semestre 2023

| **86,4%** CSAT Voz

| **88%** CSAT Chat

| **+127 mil** autosserviços realizados

| **37%** da volumetria no Digital

| **+ 20 mil** clientes no Digital

Case de sucesso: **Ilha de Retenção de clientes**

Um grande player nosso tinha como desafio **aumentar a retenção de clientes** que entravam em contato solicitando trocas ou cancelamentos.

Em um trabalho conjunto, estudamos e analisamos o perfil e comportamento dos consumidores e desenvolvemos um projeto-piloto de uma Ilha Especializada em Retenção. Para compor nosso *dream team*, selecionamos perfis específicos e os capacitamos para atuarem na **retenção de clientes**.

Depois dos primeiros meses de implantação da ilha os **resultados foram surpreendentes** e com base no potencial observado expandimos a iniciativa.

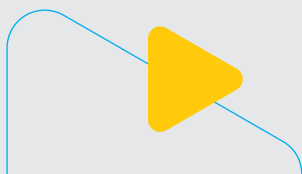
Graças à dedicação dos nossos profissionais, conseguimos alcançar um **excelente nível de retenção**, saindo de um índice de **cerca de 10%** para **uma média de 39,4%**, em 1 ano de atuação.

Além disso, conquistamos:

- ✔ Indicador de CSAT acima do atendimento padrão
- ✔ Aumento nos resultados de retenção em torno de 30 p.p

Resultados 1º Semestre 2023

- | **+45 mil** de atendimentos realizados
- | Média de **39,4%** de retenção
- | CSAT de **4,42** (contra 4,13 das demais células de SAC do cliente no mesmo período)
- | Recorde de **48,4%** de retenção no mês de Junho



Case de sucesso:

Duda, plataforma de Inteligência Artificial de cobrança

Criada pela Algar Tech para atender os nossos clientes do setor financeiro, a **Duda possui mais de 6 anos de operação** e entrega resultados cada vez melhores e de maior impacto.

Com foco na **recuperação de crédito**, por meio de **canais digitais**, a Duda ajuda os consumidores a colocarem suas contas em dia **sem necessidade de intervenções humanas** no processo.

E tem novidade aí!

A Duda agora conta com uma novas funcionalidades:
Pré-cobrança e cobrança ativa!

Ela aciona os clientes e apresenta propostas de negociação adequadas ao seu perfil, proporcionando:

- ✓ Maior Fluidez
- ✓ Agilidade
- ✓ Contorno de objeções
- ✓ Envio de boletos de forma automatizada

Resultados 1º Semestre 2023

| **+3 milhões** de atendimentos

| **+ 2,3 bilhões** de valores negociados

| **+ 300 mil** acordos fechados

| **96%** de retenção

| **+31,8 mil** em valores negociados em 1 dia

| **+ de 80** em NPS



Confira nossos serviços e soluções:

CUSTOMER EXPERIENCE

Compreensão da jornada do cliente para a eficiência e melhor experiência do consumidor, com interações efetivas e únicas, unindo o que há de melhor entre digital e humano.



ATENDIMENTO



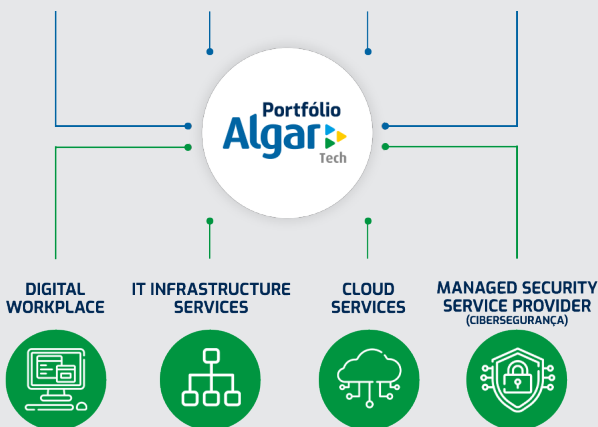
BACK OFFICE



COBRANÇA



VENDAS E RETENÇÃO



Maximizamos a produtividade dos usuários de TI, a disponibilidade do ambiente tecnológico e garantimos a segurança dos dados tanto na nuvem quanto on premise TI.

MANAGED SERVICE PROVIDER

Para os desafios da sua empresa,
escolha quem Faz Acontecer

**Procure um de nossos
consultores!**

Em 2023, conquistamos:



Innovative
Workplaces
Brasil 2023





Viu que
**juntos fazemos
acontecer?**



Escaneie o QR-CODE e
saiba mais sobre a Algar Tech

www.algartech.com