

aktie now 

Cases de sucesso

www.aktienow.com

Case de sucesso



Cenário

Abrir as operações de E-commerce no Chile e Argentina e ter resultado positivo como nas operações brasileiras.

Solução

Em parceria com a Zendesk, a Aktie Now auxiliou na implantação dos produtos Support e Guide.

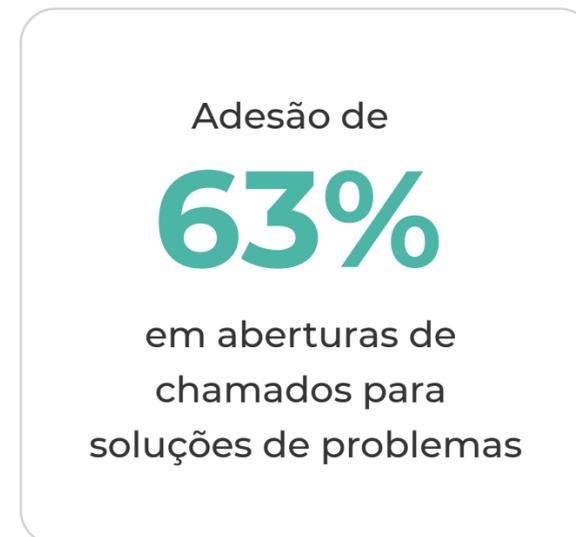


“Como já tínhamos todo o processo desenhado no Brasil e integração com a ferramenta de e-commerce Vtex, optamos por levar a mesma ferramenta onde já tínhamos uma boa experiência do negócio.”

Elis Regina

Gerente Operacional na Electrolux

Soluções usadas no projeto



Case de sucesso



Cenário

Otimizar os processos de atendimento, cuja ineficiência estavam impactando negativamente no negócio.

Solução

Eliminamos todos os processos manuais e conseguimos fazer a gestão dos chamados com visibilidade do volume, classificação por status, quantidade de tickets vencidos, SLA's personalizados por motivo de atendimento e o CSAT automatizado.



“A experiência ao lado da Aktie Now foi muito satisfatória, pois o projeto foi executado com muita sinergia, dentro do escopo e com um tempo recorde.”

Grazielle Máximo

Gerente de Customer Experience da GESTO

Soluções usadas no projeto



Redução de

57,15%

no número de telas para a realização dos atendimentos

19

novas oportunidades de negócio

Redução de

50%

do tempo de capacitação dos novos colaboradores

Acréscimo de

10

novos indicadores de assertividade nas análises



Case de sucesso



Cenário

Instabilidade sistêmica, impossibilidade de automações, baixa funcionalidade, ausência de relatórios e dificuldades para suporte e relacionamento junto à plataforma eram alguns dos contratempos que contribuíam para um cenário caótico que já era parte da rotina da empresa.

Solução

Em parceria com a Zendesk, a Aktie Now auxiliou na implantação das soluções Support, Guide, Chat, Droz e Callwe.

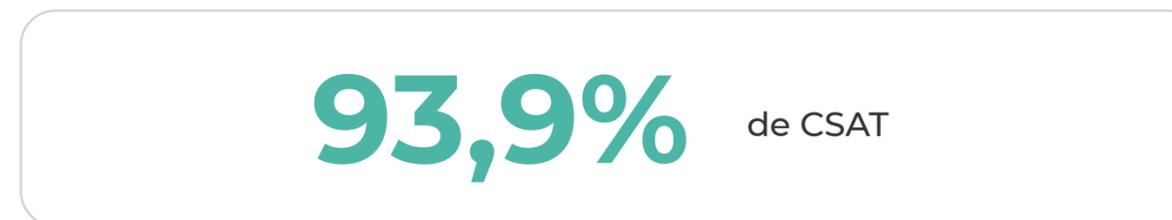
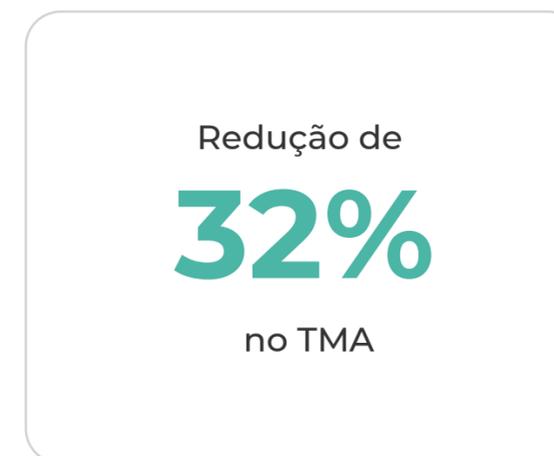
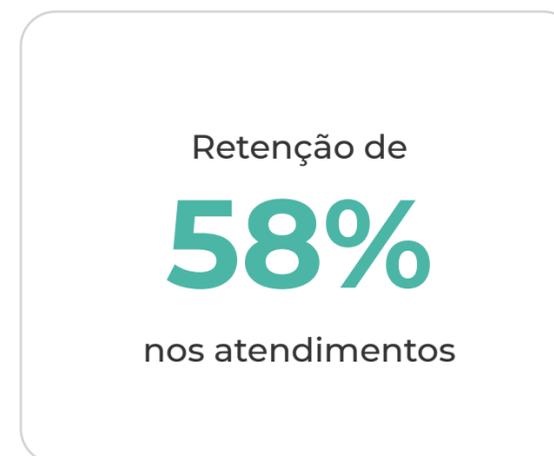
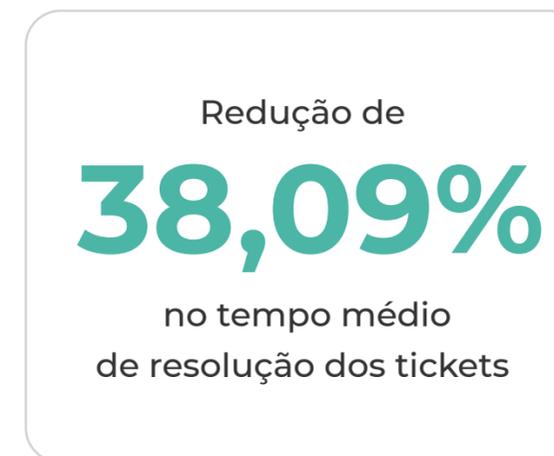
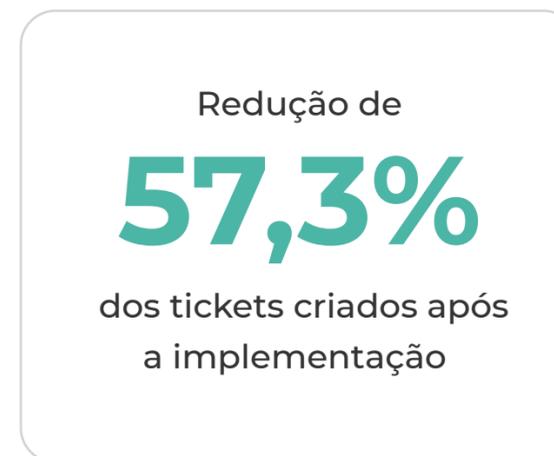


“A Zendesk foi a solução mais completa e com melhor custo-benefício de mercado. E no processo de implantação, a nossa experiência com a Aktie Now foi extraordinária, pois tivemos o suporte da consultoria na revisão dos processos e criação de melhores práticas.”

Samuel Alcântara

Gerente de Customer Experience da Webmotors

Soluções usadas no projeto



Case de sucesso



Soluções usadas no projeto



Cenário

Em 2018, a rede sentiu a necessidade de transformar sua área de atendimento para dar mais suporte a clientes e agentes.

Solução

Considerando o novo posicionamento e a necessidade de fortalecer a experiência com o cliente, entre 2019 e 2020 a Magalu implantou Zendesk com diversas soluções e o auxílio da Aktie Now em todo o processo de transição.

“Sabíamos dos ganhos em nossa operação com uma ferramenta parruda como a Zendesk e poder contar com uma empresa de excelência como a Aktie Now no processo de implementação e expansão foi fundamental para nós. Temos metas agressivas e, para alcançarmos nossos objetivos, parceiros de negócios são essenciais.”



Amanda Carvalho

Gerente de Inteligência de Cliente



Case de sucesso **movile pay**

Cenário

O atendimento ao cliente era extremamente manual, com baixo nível de automação e visibilidade dos indicadores, pontos fundamentais para geração de insights para tomadas de decisão e melhorias na operação.

Solução

Em parceria com a Zendesk, a Aktie Now auxiliou na implantação das soluções Support, Guide, Answer Bot, Talk Partner Edition e Explore da Zendesk.

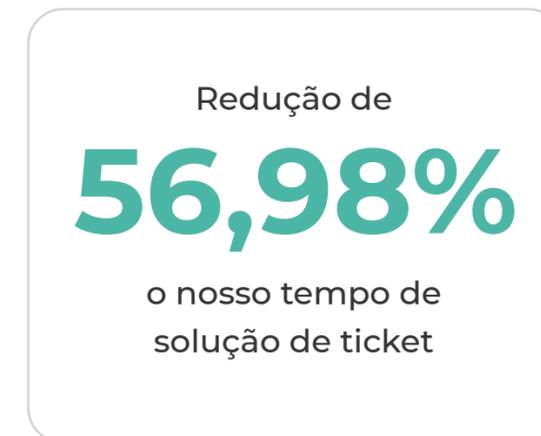


“Já conhecíamos a Aktie Now dos eventos e treinamentos da Zendesk e com certeza os resultados de projetos realizados e reputação de mercado foram cruciais para a nossa escolha.”

Filipe Santana

Customer Experience na Movile Pay

Soluções usadas no projeto



Case de sucesso **tembici.**

Objetivo

Melhorar a qualidade do atendimento

Desafio

Reestruturação e modernização da Central de Atendimento no ano de 2019

Depoimento

“Conversamos com diversas empresas e encontramos na Zendesk o melhor custo-benefício e escolhemos a Aktie Now por apresentar o conhecimento mais detalhado sobre a ferramenta para nos auxiliar na implantação.”

Thiago Tomita

Gerente de Atendimento Latam

Aumento de
10%
o número de atendimentos

Aumento de
30%
na nota de satisfação

Redução de
4%
no TMA

Redução de
16%
no TME

**Não esqueça de nos
seguir em nossas redes sociais:**

facebook
linkedin
instagram

@aktienow

aktie now 