Transformação Digital

Accumed-Glicomed vai do **manual ao digital** em 30 dias com operação de **alta performance**.

Empresa moderniza operação e surpreende clientes e atendentes.

A Accumed

A Accumed-Glicomed é especializada em desenvolver, fabricar e distribuir equipamentos para o monitoramento da saúde em hospitais, clínicas e até mesmo residências.

A empresa atua há mais de 25 anos e consolidou seu nome como uma referência em qualidade técnica, conquistando alta confiabilidade no mercado.

Uma grande empresa... e seu calcanhar de Aquiles

Uma empresa que atinge o patamar que a Accumed alcançou precisa refletir essa qualidade em todos os setores, produtos e serviços.

Mas havia um ponto frágil nessa estrutura: o atendimento.

Eram muitos problemas. A área despendia tempo e esforço em ações manuais, registros em planilhas, troca de e-mails, além de um limitado sistema interno de gestão dos contatos.

E mesmo a telefonia, responsável pela maioria dos contatos, dependia de um, agora, ineficiente sistema de PABX.

Era preciso migrar de um sistema de atendimento administrativo manual para um atendimento digital e focado em relacionamento.

> *Tudo era manual, com planilhas e um software que tinhamos. Tinha muito problema e gerava muito ticket. Era telefone com ramal, sem gravação, sem indicador, nada. A empresa cresceu muito e era preciso mudar.*

Gabriel Silveira
Gerente de TI da Accumed

O caminho para a transformação

A Accumed buscava uma solução em nuvem para reduzir custos operacionais e que fosse focada na usabilidade dos atendentes.

Chegaram ao Zendesk e se surpreenderam. Além de atender ao que precisavam, centralizava a gestão e permitia o uso de novos canais de contato, como chat e Whatsapp.

Outro gargalo do setor eram as ligações. A maioria delas era em busca de uma assistência técnica próxima, mas atendidas de forma manual e consumindo muito tempo dos atendentes.

Já com o Zendesk conheceram o Atende Simples . Pronto, os parceiros certos haviam sido escolhidos.

zendesk

O fator Zendesk

O Zendesk mudou tudo.

A gestão dos canais de contato foi centralizada, os sistemas internos e ferramentas foram integrados perfeitamente e **os atendentes ganharam mais autonomia e controle.**

Agora era possível acessar os dados do cliente, as informações para o atendimento e até mesmo gerar códigos de postagem para rastrear as mercadorias.

> *"Conseguimos mensurar dados da própria operação para realizar ações e melhorias de processos, além de ser uma ferramenta muito estável. O suporte, se preciso, nos atende bem rápido."*

Aline Martinusso
Supervisora de Atendimento

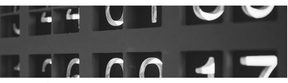
atende simples

Zendesk + Atende Simples

A transformação digital ficou completa com os recursos avançados de atendimento telefônico do Atende Simples que automatizou a maioria dos atendimentos com uma URA inteligente e todo processo de criação de ticket e registro de dados e gravação das chamadas com a integração nativa com o Zendesk.

Além de recursos como fila, distribuição de chamadas e relatórios e dashboards em tempo real.

Utilizando o recurso de geolocalização do Atende Simples, a Accumed passou a solicitar que o cliente digitasse na própria URA o CEP da sua localidade e o Atende Simples informa todos os dados da assistência técnica mais próxima, automaticamente, sem a necessidade do atendimento humano.



A transformação em números:

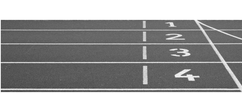
Volume de Atendimento
+44,7%
em 12 meses

Ligações atendidas automaticamente
54%

Nota dos clientes na Pesquisa de Satisfação
9,54 ★★★★★½

TME — Anterior: 5 min — Agora: 44 seg

TMA — Anterior: 7 min — Agora: 4 min



> *Não imaginava que em um tempo tão curto eu veria os desafios que enfrentávamos no atendimento superados da forma como nós conseguimos com Zendesk e Atende Simples.*

Gabriel Silveira
Coordenador de Infraestrutura e Rede

Uma nova (e melhor) experiência para clientes e atendentes

A transformação digital da Accumed tem impacto direto na rotina da equipe e na experiência do cliente em contato com a empresa.

Ao transformar sua operação de atendimento com os parceiros certos, a Accumed elevou a qualidade da operação, aumentou a satisfação geral com o setor e conseguiu traduzir melhor todo seu prestígio.

Atende Simples

Acesse nosso site!
www.atendesimples.com

Redes Sociais
@atendesimples