

Para aprimorar experiência dos clientes, Cred-System lança Assistente Virtual em parceria com Neobpo

Cleo irá realizar serviços como consultas de saldos e limites, descrição de compras realizadas no cartão, emissão de 2ª via de boleto, parcelamento de fatura, entre outros

São Paulo, 15 de outubro de 2019 – A administradora de cartões de crédito para o mercado varejista, Cred-System, firmou parceria com a Neobpo, empresa especializada na oferta de soluções, tecnologia e serviços de BPO, para desenvolver um Assistente Virtual Inteligente. O AVI, que está sendo batizado de Cleo, passará a atender os clientes por meio do canal Whatsapp. O objetivo é acelerar a transformação digital pela qual a companhia passa atualmente, melhorando a eficiência do atendimento e aprimorando a experiência do cliente na jornada de relacionamento com a marca.

A solução foi desenvolvida para atender uma demanda de novos clientes que, embora já acessem outros canais digitais da Cred-System, buscam ter um atendimento ainda mais personalizado. Com um assistente virtual, o cliente pode optar por continuar no autosserviço ao invés de ligar para a Central de Relacionamento Consumidor (CRC), caso não consiga resolver seu problema de antemão.

“A Cred-System vem redesenhando alguns de seus processos, com base em soluções digitais, a fim de melhorar a eficiência e, principalmente, a experiência dos clientes – sejam eles lojistas ou consumidores finais”, explica o head de Inovação, Márcio Pinheiro. “Entendemos que o autosserviço traz exatamente essa melhoria de experiência, e por isso estamos investindo um grande esforço nesse novo canal”, complementa.

A assistente virtual Cleo irá realizar serviços como: consultas de saldos e limites, descrição de compras realizadas no cartão, emissão de 2ª via de boleto, parcelamento de fatura, entre outros. A solução focada no autosserviço se torna mais uma opção de atendimento ao cliente dos canais digitais da Cred-System.

Para personalizar a solução, que está em fase piloto, a Neobpo mapeou o perfil dos clientes da Cred-System e desenvolveu três personas. Identificando os sinais que as diferenciam, a assistente virtual irá interagir de forma diferenciada com cada uma delas.

“Por meio da nossa solução, será possível identificar melhor quem é o cliente que interage com a marca”, diz Rodrigo Alves, consultor sênior de pré-vendas e soluções Neobpo. “Além disso, estamos ampliando a capacidade de atendimento da Cred-System com o aumento do número de serviços simultâneos, 24 horas por dia, sete dias por semana”.

“Estamos em um momento de busca por melhorias na experiência dos nossos clientes criando novas jornadas totalmente digitais. Almejamos atender também um público já acostumado com atendimentos digitais e, com isso, pretendemos cobrir todos os perfis de consumidores”, explica Letícia Valderrama, head de Atendimento ao Consumidor da Cred-System. “Inclusive, muitos dos nossos clientes já indicam em nossas pesquisas de NPS que utilizariam esse canal de atendimento”, finaliza.

Sobre a Neobpo

Somos especializados na oferta de soluções, tecnologia e serviço de BPO, aliando consultoria CX, UX e Design Thinking. Apoiamos nossos clientes na transformação digital e na criação de novas

jornadas de atendimento, redefinindo a forma como consumidores e empresas se relacionam e reduzindo custos.

Com mais de 16 mil colaboradores em 11 unidades espalhadas pelo Brasil, estamos entre as 05 maiores empresas do setor e atendemos as 50 maiores empresas do país, tendo como acionistas Luiz Mattar e Sharpen Capital.

Nosso portfólio oferece soluções para evolução do negócio de nossos clientes, com inteligência para Backoffice, Engajamento Digital, Atendimento ao Cliente, Centro de Serviços Compartilhados, Cobrança, Infraestrutura para atendimento e Gestão e Monitoramento de Mídias Sociais, além de soluções de Chat, Chatbot, Agente virtual, URA visual, URA inteligente, Facebook Messenger, Robôs de automação de processos (RPA), e suíte de CRM Omichannel.

Para mais informações da Neobpo acesse: www.neobpo.com.br

Sobre a Cred-System

Desde 1996 no mercado, a Cred-System é altamente especializada na concessão de crédito para clientes das classes econômicas emergentes, não bancarizados e autônomos.

A empresa oferece uma parceria sólida e duradoura, com produtos e serviços que proporcionam condições excelentes para o crescimento dos seus parceiros, sempre de acordo com a necessidade e o tamanho do estabelecimento.

São milhões de transações realizadas a cada ano, aumentando as vendas a crédito de lojistas dos mais diferentes segmentos nos estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Espírito Santo, Paraná, Goiás e Distrito Federal. Anos de experiência resultaram na especialização em concessão de crédito para clientes das classes econômicas emergentes e no pleno conhecimento das necessidades do varejo.

Por isso, a empresa investe continuamente na qualidade dos produtos, processos e serviços, proporcionando aos parceiros segurança, competitividade e aumento das vendas.

Para mais informações da Cred-System acesse: <https://www.Cred-System.com.br/>