

NOTIFICAÇÃO Nº 27/2021 - CONSULTORIA PARA ATENDIMENTO DIGITAL EFICIENTE

A Comissão Especial de Cadastramento e Credenciamento do Edital de Metodologia de Terceiros 01/2020, no uso de suas atribuições, por meio da sua Presidente e demais membros da Comissão, vem informar a publicação da Ficha Técnica de Demanda do Produto “**Consultoria para Atendimento Digital Eficiente**”.

| | | | |
|--|--|----------------|--------------------|
| DEMANDA DE PRODUTO | Consultoria para Atendimento Digital Eficiente. | | |
| ÁREA | Marketing e Vendas. | SUBÁREA | Negócios Digitais. |
| FORMATO DO PRODUTO | Presencial ou Remoto (Online). Consultoria (Individual). | | |
| OBJETIVOS | Possibilitar que as empresas ofertem um atendimento de qualidade nos ambientes digitais e, assim, garantir o sucesso do seu negócio, preparando e qualificando o atendimento digital. | | |
| BENEFÍCIOS | <p>O atendimento digital e híbrido permite que as empresas busquem novas maneiras de atender com excelência e de gerar a melhor experiência para o cliente através de um atendimento rápido e eficaz, através de orientações para a implantação de ações para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otimizar as estratégias de conversões <i>omnichannel</i>; • Personalização do atendimento ao cliente; • Inovação no atendimento por <i>videochat</i> como recurso que tem a intenção de instruir o consumidor sobre como usar um produto ou serviço, sendo um elemento importante para aumentar as vendas; • Incremento de <i>chatbots</i> pelo <i>Facebook Messenger, WhatsApp e Telegram</i>; • Utilização de <i>e-mail</i> como uma opção segura e eficaz para as empresas que buscam se comunicar de forma eficiente com seu público; • Utilização de assistente virtuais inteligentes como agentes de <i>software</i> programados para atender a alguns comandos, sejam eles de voz ou texto, e realizar tarefas diversas; • Qualificar a equipe de vendedores digitais. | | |
| INDICADORE(S) DE RESULTADO (ETAPA 4 - APLICAÇÃO E AVALIAÇÃO DA SOLUÇÃO)¹ | <ul style="list-style-type: none"> • Aumento da taxa de Conversão de Vendas (<i>leads</i> x compradores): Sim (sim/não); • Aumento do Ticket Médio: Sim (sim/não); • Índice de satisfação $\geq 8,0$ (de 0 a 10); • Aplicabilidade $\geq 8,0$ (de 0 a 10); • NPS $\geq 7,0$ (de 0 a 10); • Disponibilidade de pagamento pelo serviço, por parte do cliente atendido: Sim (sim/não). | | |
| CARGA HORÁRIA | <ul style="list-style-type: none"> • Mínima: 16h; • Máxima: 32h. | | |
| PRAZO MÁXIMO | Até 30 (trinta) dias. | | |

¹ Quando se referirem a **valor numérico**: será considerada a média aritmética das notas atribuídas por todos os participantes (respondentes). No caso do **NPS**, o cálculo segue a metodologia específica.

Quando se referirem a valor **não numérico**: será considerado alcançado quando pelo menos 80% dos participantes (respondentes) indicarem o alcance.

| | |
|--|---|
| ENTREGAS | <ul style="list-style-type: none">• Incrementar, na operação da empresa, a utilização de tecnologia nos atendimentos e, com isso, oferecer atendimentos automatizados, simples e de alta qualidade;• Aprimorar as competências digitais de até 10 (dez) pessoas vinculadas à empresa que exerçam as funções de atendimento e vendas. |
| BAREMA DE AVALIAÇÃO DO PRODUTO (ETAPA 3 - AVALIAÇÃO DA SOLUÇÃO) | Barema padrão do Edital - ANEXO VI. |
| INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES | <p>A transformação digital com foco no cliente é um fenômeno que veio para ficar. E, cada vez mais, as empresas precisam pensar no usuário e na sua jornada de compra.</p> <p>O atendimento digital permite que as empresas busquem novas maneiras de atender com excelência e gerar a melhor experiência para o cliente através de um atendimento rápido e eficaz.</p> <p>Vender digitalmente já não é mais uma opção. Mesmo que seu empreendimento possua uma loja física, a opção de vender online é indispensável. E isso faz com que o papel do vendedor digital seja cada vez mais popular.</p> <p>Dados do relatório Digital in 2019 revelam que 70% dos brasileiros são usuários da Internet e que 66% deles estão presentes nas redes sociais. Um negócio que não oferece atendimento digital a seus clientes, acaba não aproveitando o potencial de ferramentas que mobilizam e engajam muitas pessoas, como o <i>WhatsApp</i>, o <i>Facebook</i>, o <i>Instagram</i> entre outros.</p> |

Salvador/BA, 15 de junho de 2021.

Norma Lúcia Oliveira da Silva
Presidente da Comissão de Cadastramento e Credenciamento



PROTOCOLO DE ASSINATURA DIGITAL(S)

Este documento foi assinado digitalmente no e-DOC Web Imaging por: