




A maior transformação da Unidade de Relacionamento com Clientes e Atendimento (Urca) foi alinhar suas ações com a transformação digital. A Central de Atendimento, por exemplo, passou a utilizar tecnologias de última geração, otimizando a sua performance.

A implantação do e-commerce facilitou o acesso dos clientes às soluções e aos produtos disponibilizados pelo Sebrae. Além disso, foi construída a Jornada de Atendimento Digital, através do marketing de conteúdo, e o BI (Business Intelligence) de Relacionamento foi desenvolvido para subsidiar a tomada de decisões através do acesso à informação. 

Ana Catarina Valentim – Unidade de Relacionamento com Clientes e Atendimento