



Uma revolução
no atendimento

www.se.sebrae.com.br

Tel.: (79) 2106-7730

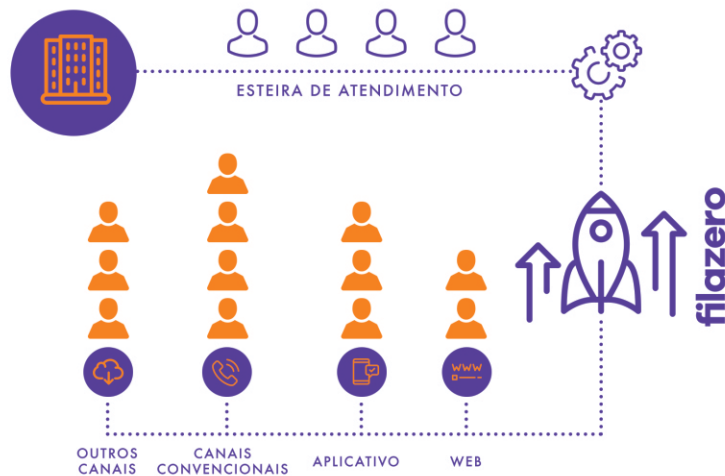
E-mail: debora.mendonca@se.sebrae.com.br

filazero



filazero

O Filazero é uma plataforma de atendimento disponível em nuvem, que proporciona uma melhor experiência dos clientes no SEBRAE. As filas presenciais são eliminadas através do acompanhamento pelo cliente de forma virtual e permite uma gestão mais qualificada dos atendimentos.



Benefícios



Ampliação dos canais de atendimento:

Para o SEBRAE: agendamento pelo aplicativo ou portal, 24 horas por dia.

Para o cliente: mais canais para agendar o serviço, quando e onde quiser



Previsão de atendimento:

Para o SEBRAE: melhor gerenciamento dos atendimentos, tudo em tempo real

Para o cliente: cliente atualizado em tempo real com sua previsão de atendimento



Cliente no lugar e hora certa:

Para o SEBRAE: evita gargalos em horários de pico, de fluidez no atendimento

Para o cliente: atendimento sem filas ou esperas, mesmo nos horários de pico



Feedback:

Para o SEBRAE: melhor entendimento sobre o cliente, de acordo com as opiniões dadas por ele

Para o cliente: podem dar sua opinião instantaneamente após ser atendido

Problemas X Soluções



Problema: insatisfação dos clientes causada pela demora e atrasos no atendimento



Solução: o cliente se dirige ao SEBRAE quando o aplicativo indica a previsão do seu atendimento



Problema: ficar preso ao horário comercial para realizar agendamentos



Solução: online e na nuvem, os agendamentos são feitos 24 horas por dia, todos os dias



Problema: custos operacionais para confirmação e reagendamentos manuais ou por telefone



Solução: o cliente recebe notificação automatizada para confirmar o seu agendamento



Problema: custos operacionais desnecessários para cancelamento e encaixe



Solução: lista de espera inteligente, se um cliente cancela o sistema encontra outro e reorganiza o cronograma



Problema: clientes insatisfeitos com o tempo de espera, criticam o SEBRAE para amigos e em redes sociais



Solução: fortalece o relacionamento, obtendo o feedback de seu cliente sempre que o atendimento for completado

1



Agendamento: portal, internet, aplicativo e 0800

2



Confirmação: confirmação do agendamento com o cliente

3



Check in: o cliente confirma sua presença no SEBRAE automaticamente

4



Como Funciona

Atendimento: com a previsão de atendimento, o cliente é atendido na hora certa

5



Feedback: a cada atendimento completado o cliente emite sua opinião

Entenda em números os benefícios do Filazero

Reduz em até **63%** os custos no atendimento

Reduz os custos estruturais (cadeiras, café, descartáveis e entretenimento), de colaboradores extras e de ligações para confirmar agendamentos.

8x mais feedbacks para você melhorar ainda mais o serviço

Por conta da facilidade e uso intuitivo, o número de feedbacks aumenta em mais de 8x, ajudando a melhorar a qualidade do serviço prestado através de críticas construtivas.