

Startups brasileiras se integram para aumentar a eficiência do atendimento telefônico das pequenas e médias empresas

O avanço de novas tecnologias mudou o cenário dos negócios nos últimos anos, o que deu espaço para o crescimento das ferramentas em nuvem (SaaS). Em meio a esse cenário, empresas de tecnologia e inovação perceberam a necessidade de integrarem seus serviços para terem uma melhor solução ao cliente, visando a redução de processos operacionais e de custos.

16/08/2016 11:13:27

O avanço da tecnologia mudou o cenário empresarial nos últimos anos, dando espaço para o crescimento dos serviços na nuvem. Há pouco tempo atrás, as companhias eram obrigadas a investir em equipamentos caros e complicados para criar um atendimento telefônico profissional.

Foi analisando a operação de seus clientes que o Atende Simples, solução em atendimento telefônico voltado para pequenas e médias empresas, identificou processos operacionais repetitivos que poderiam ser automatizados dentro de sua plataforma. Empresas que utilizam o boleto bancário como forma de pagamento recebem inúmeras ligações solicitando a 2ª via de boleto. Sendo assim, os atendentes tem grande parte de seu tempo ocupado por uma tarefa que poderia ser feita de forma automática e isso gera uma enorme ineficiência. Para chegar a uma solução, o Atende Simples uniu forças à iugu, infraestrutura financeira completa voltada para a nova geração de negócios digitais, para juntos desenvolverem uma integração inovadora: envio de 2ª via de boleto direto no menu do atendimento telefônico. Dessa forma, a quantidade de ligações telefônicas recebidas pelos atendentes é reduzida e eles podem utilizar seu tempo para fazer mais vendas ou para tirar dúvidas mais complicadas. Além disso, o cliente fica mais satisfeito, porque é atendido prontamente e de forma simples.

O projeto levou ao todo 4 meses, envolvendo as áreas de produto, desenvolvimento e marketing de ambas. "Desde o início o Atende Simples tem essa pegada de focar na solução dos problemas das empresas, ao invés de simplesmente desenvolver funcionalidades. A integração com a iugu permite que as empresas tenham um processo de atendimento automatizado, aparentemente tão complexo, em menos de 3 minutos. O resultado tem sido incrível e mostra que o mercado de SaaS brasileiro não deixa a desejar", disse André Santos – CEO do Atende Simples.

Toda a integração entre o Atende Simples e a iugu foi feita através de APIs, que devem ser utilizadas como verdadeiras geradoras da transformação digital das empresas. Segundo pesquisa da CA Technologies, no Brasil, 78% das companhias que usam APIs reduziram custos e riscos de TI; 78% ofereceram uma melhor experiência aos usuários; e 74% é hoje capaz de monetizar dados mais facilmente. O resultado costuma ser singular para empresas e para seus consumidores finais, mostrando a força desse tipo de tecnologia e a necessidade das startups brasileiras integrarem cada vez mais seus produtos e serviços.