



Cases de Sucesso

**De 105 para 46
atendentes:**

Como o **Banese Card**
reduziu em **43%** os custos
de atendimento com a Neo





Os Desafios antes da Neo



Atendia apenas por telefone



Muita demora nas respostas



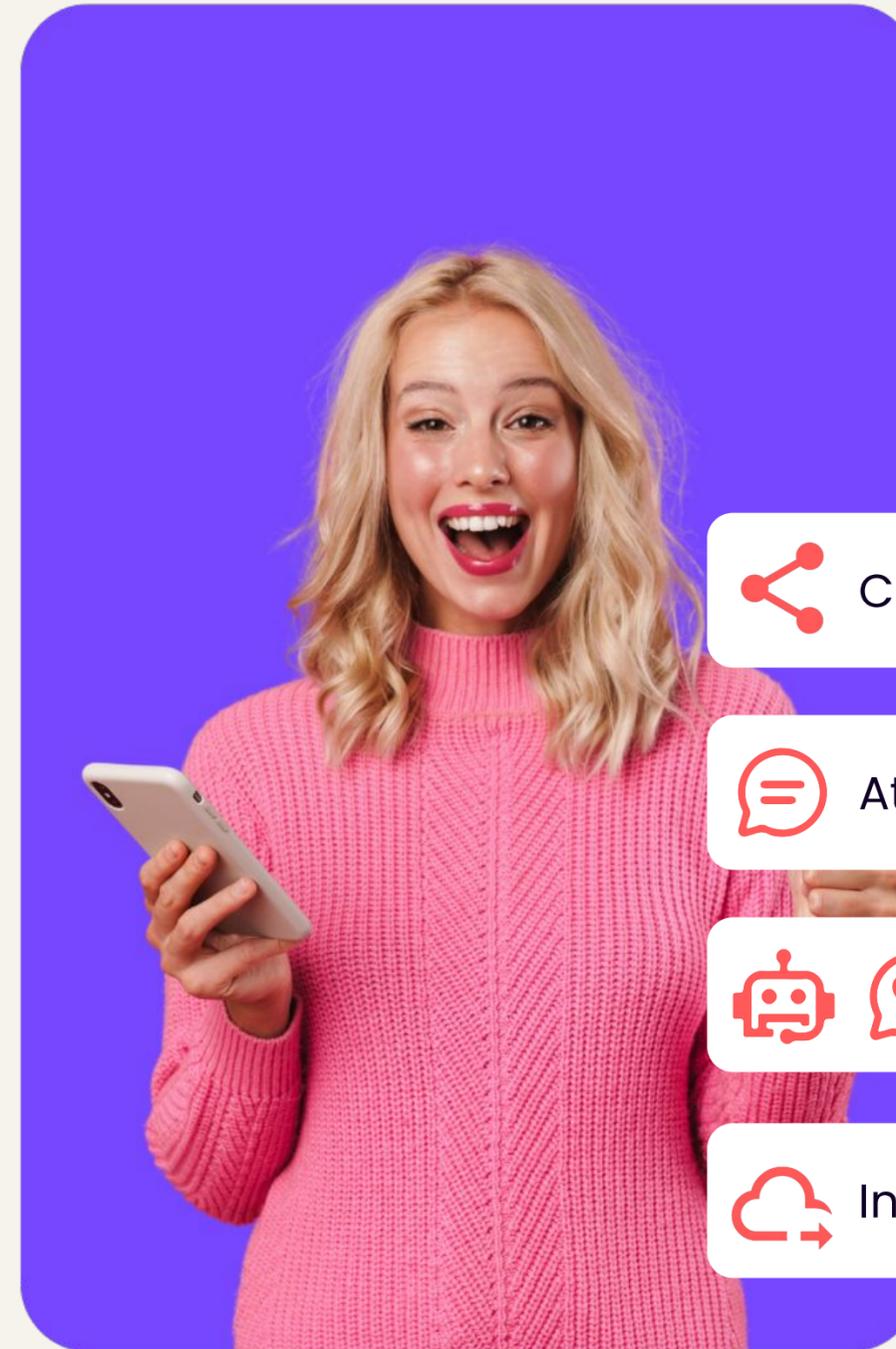
Atendentes sobrecarregados



Sem organização e histórico



Os Benefícios com a Neo



Cruzamento de dados



Atendimento no Chat e App



Bot no WhatsApp



Integração Neo com ouvidoria



Resultados com a Neo

Tempo médio de fila **44**_{seg}

Taxa de abandono **2,55**%

TMA

5

min

TMO

13

min

NPS

37

Média SLA

SLA (até 20s) - **14,45**%

SLA (20s até 60s) - **1**%

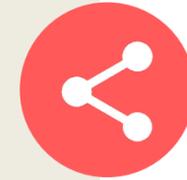
SLA (mais que 60s) - **3,59**%

TMR

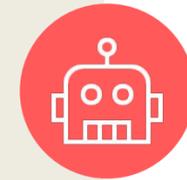
1_{dia} **2**_h **29**_{seg}



A implementação da solução Neo gerou resultados notáveis em termos de eficiência e escalabilidade para o Banese Card



Cruzamento de dados de atendimentos offline com informações que já estavam em rede



Bots para lidar com questões mais simples, sem intervenção humana



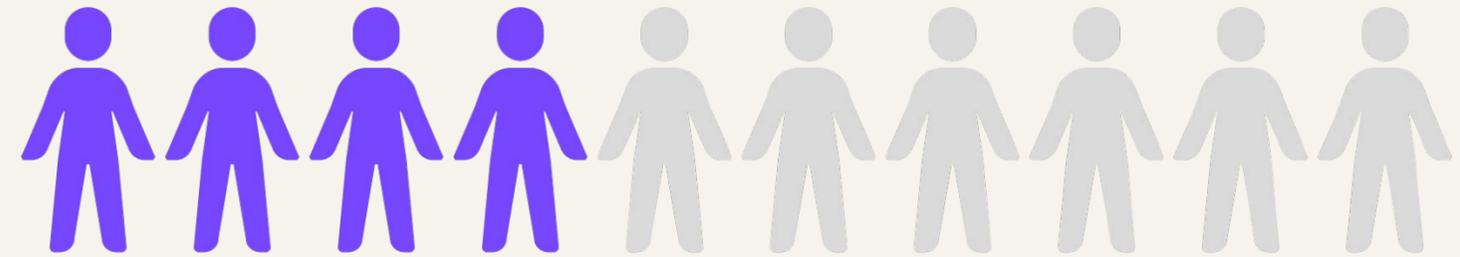
indicadores de sucesso, usados para identificar áreas de melhoria e direcionar os esforços de treinamento



Integração com outras redes, deixando o cliente escolher por onde ser atendido

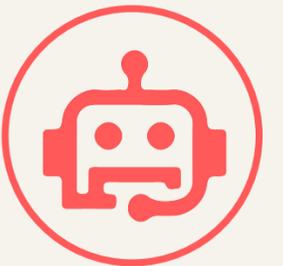


Redução de
59%
no time de
atendimento



De **105** para **46** atendentes

Essa mudança impressionante se deve, principalmente, à nossa **automatização em todos os canais**, capaz de lidar com as questões mais simples sem necessidade de intervenção humana.





Antes da Neo
1 canal



Telefonia

Com a Neo
8 canais integrados



Telefonia



Registro
manual



E-mail



WhatsApp



Bot



Instagram

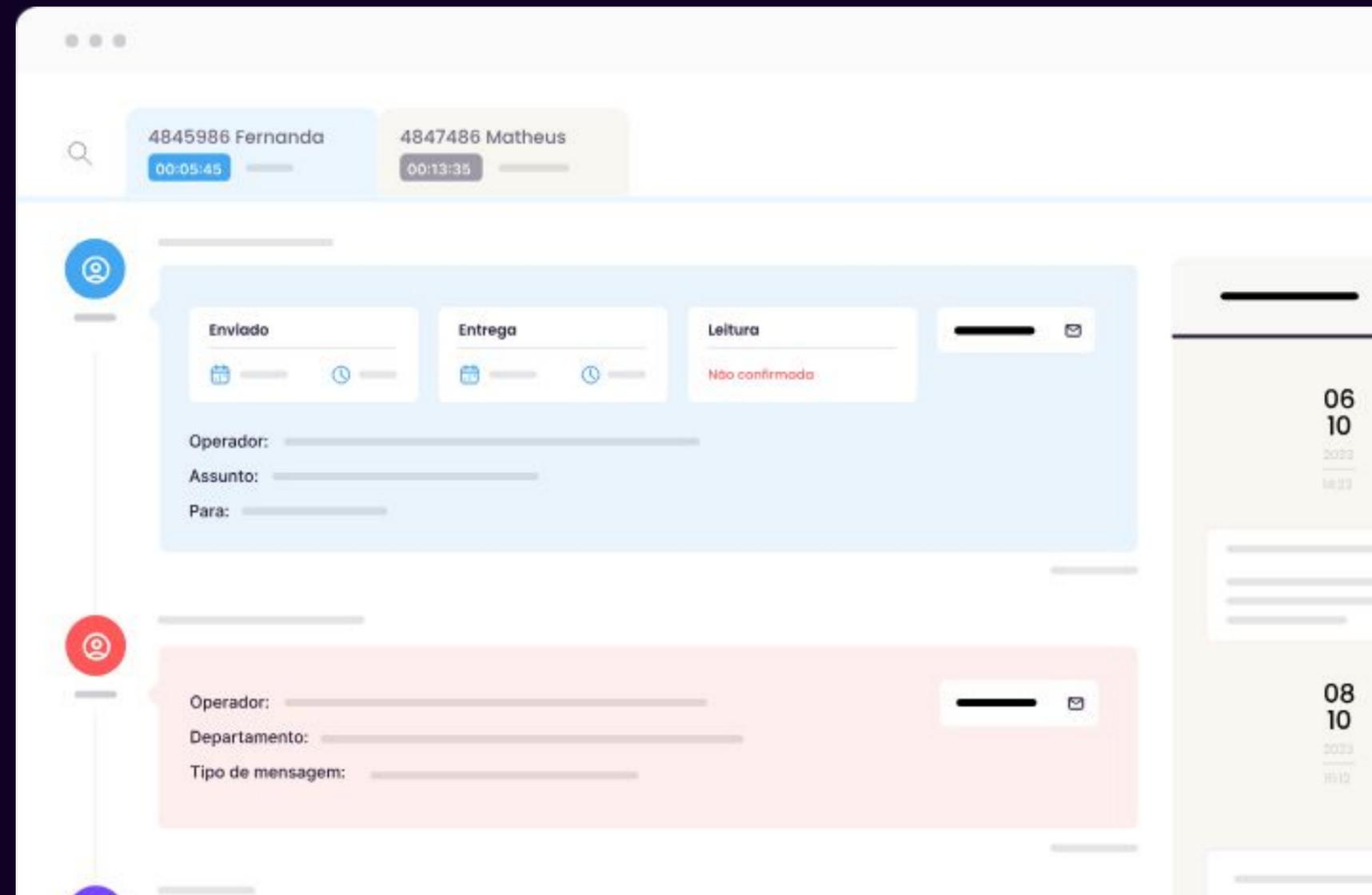


Facebook



Chat

Omnichannel de verdade





Agora a empresa
tem indicadores
de sucesso



NPS

CSAT



“

90% do nosso atendimento, hoje, é pela Neo



Anderson Luiz Matos da Silva
Gestor de Relacionamento
Banese Card

”

Para aprimorar a conexão genuína com o cliente, o Banese Card está firme em seu propósito de aprofundar seus investimentos nos canais de atendimento.

Com planos de implementação de tecnologia de inteligência artificial no **WhatsApp** até o final de 2024, a empresa busca **expandir seus canais de contato**, proporcionando um leque ainda mais amplo de opções para os clientes se conectarem.

E para quem ainda não começou o processo de se tornar omnichannel, o Gestor de Relacionamento do Banese Card tem um recado: **“a parceria entre Neo e Banese Card foi uma via de mão dupla, que fomentou o crescimento para as duas empresas”**.



“

Comparando 2017 e hoje, nosso crescimento com a Neo foi exponencial.



Welson Cavalcante

Analista de Relacionamento
Banese Card

”

A Neo possui uma equipe dedicada de especialistas em escalabilidade, garantindo uma abordagem ágil e adaptável para atender às demandas do Banese Card.

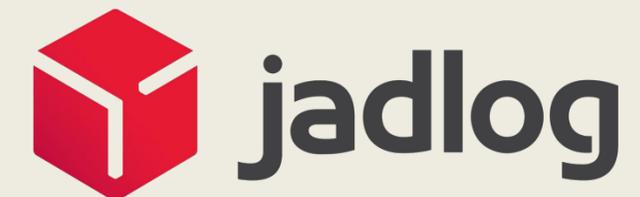
Essa equipe trabalha de perto com os departamentos relevantes do Banese Card para identificar oportunidades de otimização e aprimorar constantemente os processos.

A capacidade de escalabilidade da Neo não é apenas uma resposta às expectativas atuais de crescimento, mas também um reflexo do compromisso de longo prazo em evoluir em conjunto com o Banese Card.

A Neo não considera a escalabilidade como um simples requisito técnico, mas como um pilar essencial para impulsionar a inovação, melhorar a eficiência operacional e garantir que ambas as partes alcancem os objetivos estratégicos estabelecidos para o futuro.



+200 clientes já melhoraram seus indicadores com a Neo:





Quer ter resultados como esses?

Fale com um especialista agora mesmo



Sobre o Banese Card

O Banese Card, parte do conglomerado Banese, destaca-se como um cartão genuinamente Sergipano, oferecendo produtos como MulviPay, Desty, Banese Alimentação e Banco Banese.

Enfrentando o desafio de se comunicar eficientemente com os clientes, o Banese superou esse obstáculo ao implantar a plataforma Neo

Essas ações conjuntas não apenas resolveram desafios, mas também geraram um crescimento espontâneo para o Banese Card.

Desbloqueie o potencial de comunicação eficiente, expansão de canais e crescimento significativo, assim como o Banese experimentou.



Sobre a



Há mais de 15 anos, a Neo tem trabalhado com empresas de todos os tamanhos e setores, ajudando-as a alcançar a excelência no atendimento ao cliente. Nossa missão é capacitar as empresas a oferecer experiências excepcionais aos clientes, garantindo que cada interação seja significativa e memorável.

Quem somos

Oferecemos uma plataforma completa de atendimento ao cliente, incluindo chatbots, automação, gestão de e-mails, redes sociais e muito mais.

Plataforma de Atendimento Omnichannel: Nossa plataforma permite que você gerencie todas as interações com os clientes em um único local, proporcionando uma visão unificada do cliente e facilitando o atendimento em múltiplos canais.

Chatbots Inteligentes: Implemente chatbots personalizados para responder a perguntas frequentes, direcionar consultas para os membros da equipe certos e melhorar a eficiência do atendimento.

Automatização de Processos: Automatize tarefas repetitivas e processos internos para que sua equipe possa se concentrar em interações mais significativas com os clientes.

Gestão de Casos e Tickets: Organize e gerencie casos de atendimento, mantendo um registro completo de todas as interações com os clientes.

Relatórios e Métricas: Acompanhe o desempenho da sua equipe, meça a satisfação do cliente e tome decisões informadas com base em dados.