



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

# Os Benefícios com a Neo



Atendia apenas por telefone



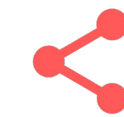
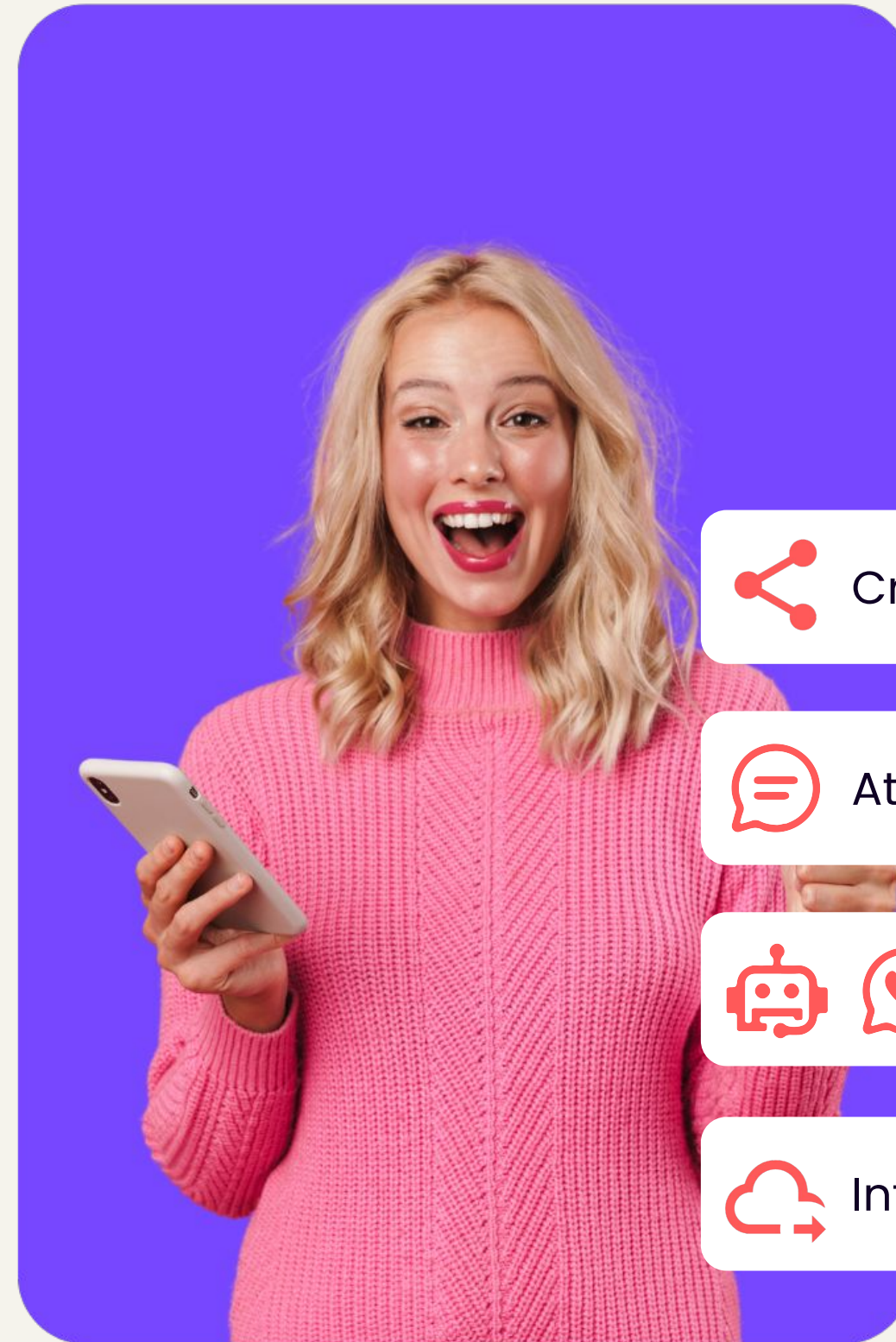
Muita demora nas respostas



Atendentes sobrecarregados



Sem organização e histórico



Cruzamento de dados



Atendimento no Chat e App



Bot no WhatsApp



Integração Neo com ouvidoria



# Resultados com a Neo

Tempo médio de fila **44**<sub>seg</sub>

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%**

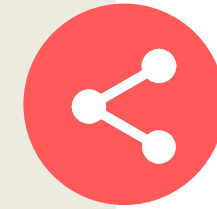
SLA (mais que 60s) - **3,59%**

TMR

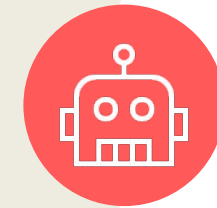
**1**<sub>dia</sub> **2**<sub>h</sub> **29**<sub>seg</sub>



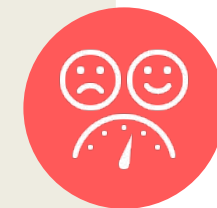
# A implementação da solução Neo gerou resultados notáveis em termos de eficiência e escalabilidade para o Banese Card



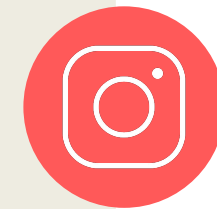
Cruzamento de dados de atendimentos offline com informações que já estavam em rede



Bots para lidar com questões mais simples, sem intervenção humana



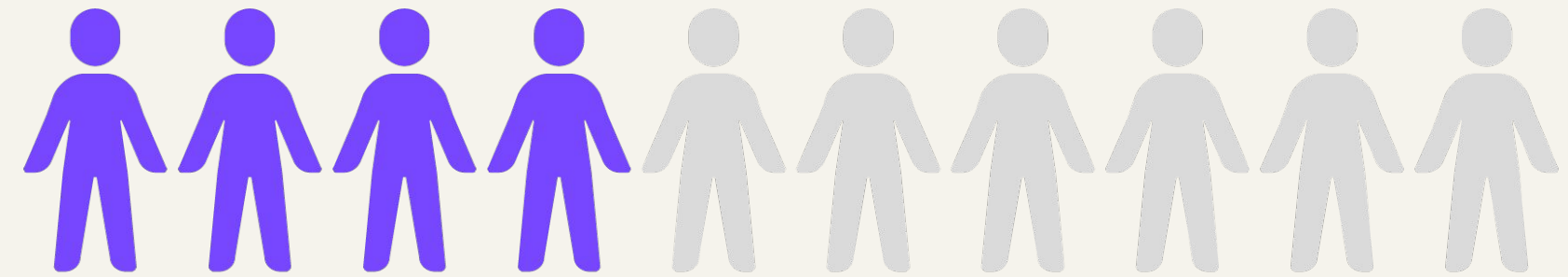
indicadores de sucesso, usados para identificar áreas de melhoria e direcionar os esforços de treinamento



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

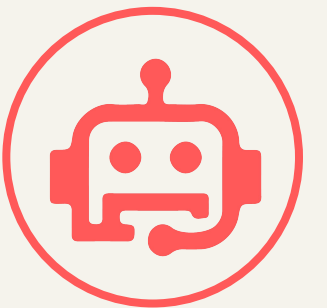


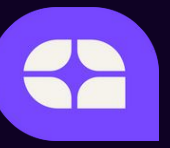
Redução de  
**59%**  
no time de  
atendimento



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

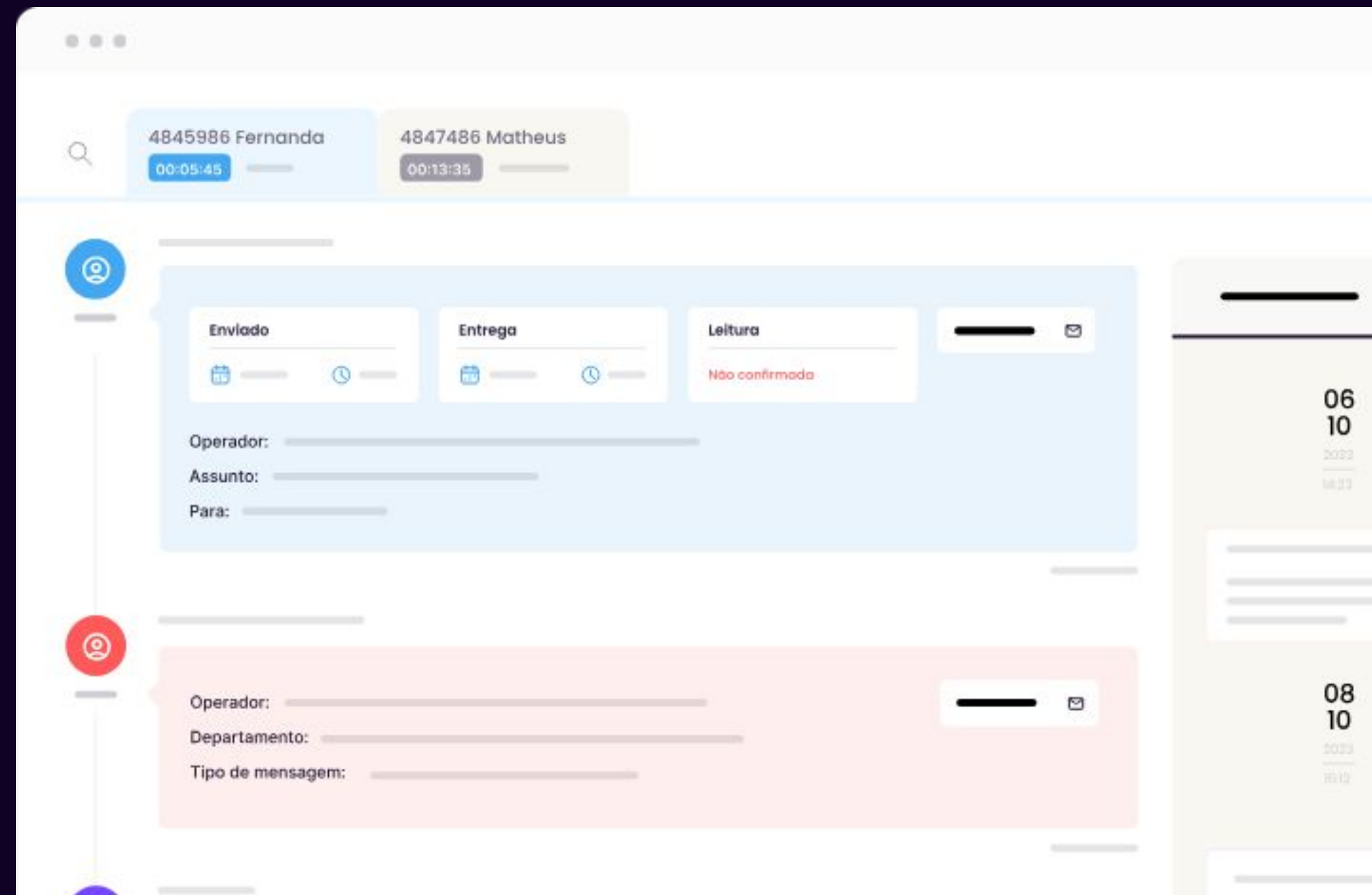


Facebook



Chat

# Omnichannel de verdade



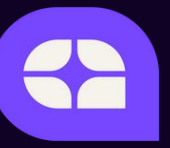


Agora a empresa  
tem indicadores  
de sucesso



**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.

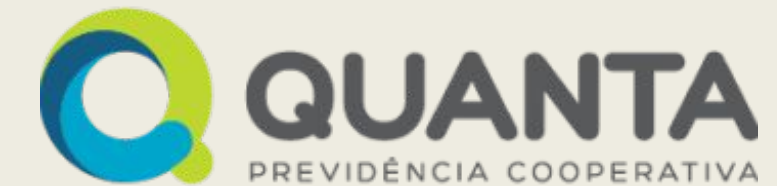
Essa equipe trabalha de perto com os departamentos relevantes do Banese Card para identificar oportunidades de otimização e aprimorar constantemente os processos.

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.