

**Criando uma experiência *game-changer* para seus clientes e uma parceria valiosa com você.**



INTELECTO™

---

### A nossa missão?

---

Ajudar aos nossos clientes a melhorar, trabalhando forte nos resultados.



### Os nossos valores?

---

Nossos valores são muito importantes para nós e utilizamos eles todos os dias nas nossas decisões e no nosso trabalho.

**Melhor juntos**

**Dar o melhor de si**

**O cliente primeiro**

**Fazer a coisa certa**

**Confiança**

### Quem somos?

Uma empresa de BPO com 10 anos de experiência nos mercados de LATAM e da Europa.

### O que fazemos?

Ajudamos as empresas a criar vínculos valiosos com os clientes, focados na satisfação e engajamento.

### Como trabalhamos?

Criamos parcerias com os nossos clientes, criando processos do começo ao fim (*end to end*), maximizando o retorno do investimento.

# INTELECTO™



Contact Center



Tecnologia e  
Mídias sociais



Consultoria e  
Managed Services



Data analytics e  
processos *End to End*

### Contact Center



- Atendimento Helpdesk e suporte técnico
- Atendimento SAC, cobrança, e vendas
- Engajamento dos clientes e retenção
- Foco na satisfação do cliente e NPS
- Foco num atendimento de qualidade

### Tecnologia e Mídias Sociais



- Plataforma integrada Vocalcom
- Discador preditivo, *Power*, *Call Back*
- Gravação Digital *Full*
- Ferramentas de monitoramento e planejamento
- Chat, email, SMS, Facebook, LinkedIn, outros

### Consultoria e Managed Services



- Planejamento e qualidade para empresas
- Tecnologia e *cloud services*
- Estratégia em experiência do cliente
- Implementação de NPS e CSAT
- Processos de *Back Office* complexos

### *Data Analytics e End to End*



- Six Sigma analytics
- *Project Management*
- Identificar areas de oportunidade para melhorar
- Inteligência do cliente



- ✓ Operando desde 2010
- ✓ 1 Site: São Bernardo do Campo, São Paulo
- ✓ BPO, Tecnologia de ponta, consultoria e *managed services*
- ✓ Serviços de atendimento ao cliente, suporte técnico, vendas, retenção, cobrança, SAC e backoffice
- ✓ Operações em Português, Inglês e Espanhol
- ✓ Experiência com operações multilíngua (Frances, alemão, japones)
- ✓ 120 funcionarios comprometidos com a nossa visão, missão e valores



### Informação de Facility :

- Localização: São Bernardo do Campo, São Paulo
- 30 minutos da cidade de São Paulo
- *Seats* disponíveis: 150 com capacidade para crescer de imediato para mais 150

### A cidade:

- População: 822,242
- Fácil acesso ao transporte (ônibus, trólebus)
- Cidade focada na indústria e comércio. Polo automotivo.
- Proximidade a restaurantes, bancos, shopping e serviços



### Mercado do trabalho:..

- Força de trabalho abundante e educada (+90% alfabetização)
  - +20 estabelecimentos de ensino superior
  - Facilidade para contratar idiomas estrangeiros
-



SELEM, BERTOZZI  
& CONSULTORES ASSOCIADOS



BUSINESS TO  
LAWYERS



FUTURA INVEST

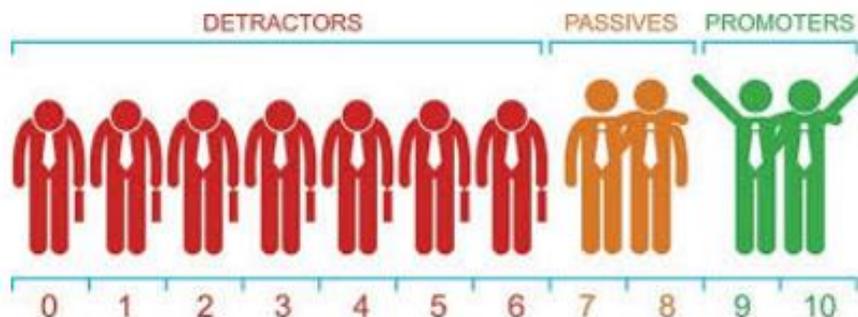


AGÊNCIA DE TRANSPORTE DO ESTADO DE SÃO PAULO



Para a Intellecto é muito importante que os clientes estejam satisfeitos. Nossos atendentes criam um relacionamento com a marca e usamos uma filosofia de “primeiro o cliente”, um dos valores da Intellecto.

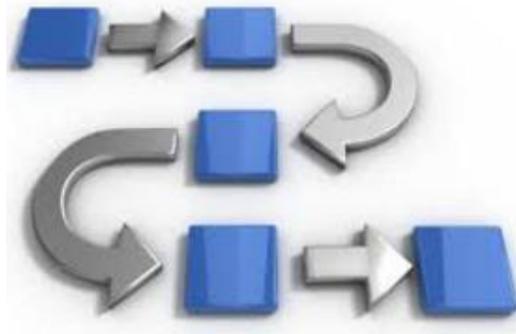
- ✓ Criar experiências favoráveis para os consumidores
- ✓ Melhorar o NPS e o CSAT (*Net promoter score – Customer Satisfaction*)
- ✓ Gestão de conhecimento
- ✓ Ouvir o que o cliente fala e entender o que o cliente não fala
- ✓ Resolver problemas e melhorar o FCR (resolução na primeira ligação)
- ✓ Reter e fidelizar o cliente



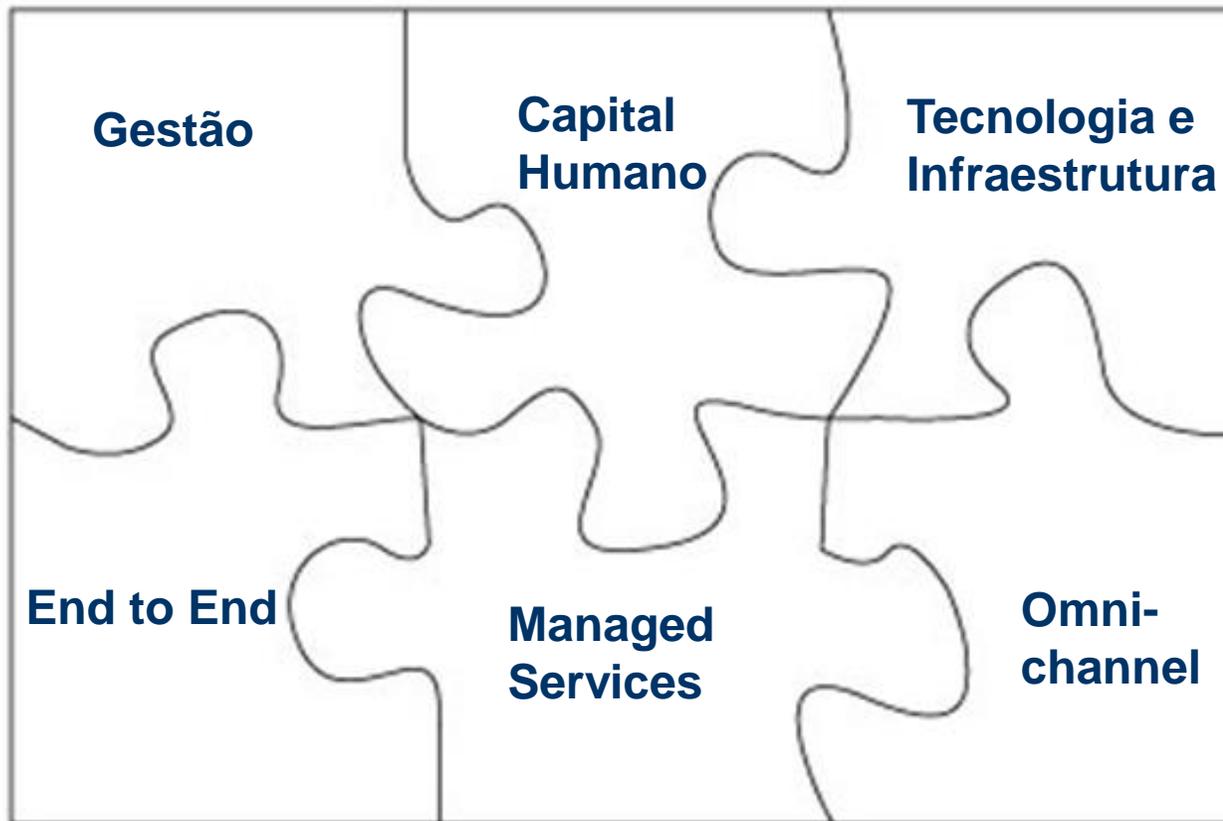
Nosso objetivo é criar uma verdadeira parceira com os nossos clientes, maximizando o retorno do investimento.



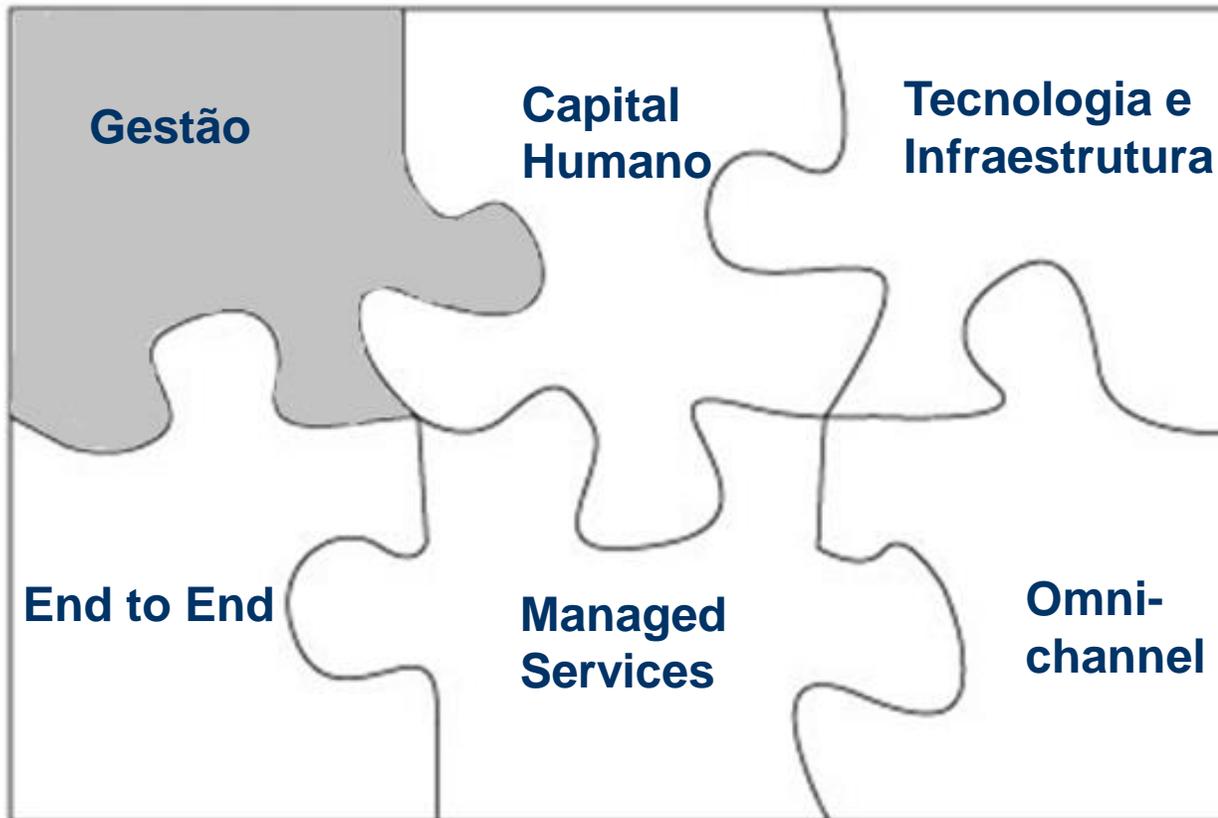
- ✓ Atingir resultados e metas do cliente
- ✓ Reduzir o custo por interação
- ✓ Trabalhar *end to end*, criando soluções do principio ao fim
- ✓ Identificar áreas de oportunidade para melhorar os processos
- ✓ Ajudar o cliente a criar novas oportunidades de negócio
- ✓ Ajudar o cliente a identificar oportunidades de redução de custo
- ✓ Reuniões mensais de resultados e QBR com a diretoria



**A disposição da sua Empresa**



## Comunicação, Coordenação, Colaboração & Resultado



# 62%

62% dos consumidores deixaram de fazer negócios com uma marca ou organização devido a uma má experiência de serviço ao cliente..

\*International Customer Management Institute (ICMI);

# 76%

76% dos consumidores dizem que consideram o serviço ao cliente como o verdadeiro teste de quanto uma empresa os valoriza\*2015 Aspect Consumer

Experience Survey;

# 41 Bilhões

de dólares perdidos nos EUA a cada ano por uma má experiência do cliente. \*Parature reports

# 97%

97% dos consumidores globais dizem que o serviço ao cliente é muito importante ou importante na escolha e fidelidade a uma marca. \*2015 Global State of Multichannel Customer Service Report);

# 12



Experiências positivas do cliente são necessárias para compensar uma negativa. \*Understanding Customers” by

Ruby Newell-Legner



- Liderança de operações
  - Líderes com grande experiência no mercado de Contact Center e BPO
  - Experiência com operações críticas
  - *Shareholders* são parte da diretoria e comprometidos com a performance
  - Foco nos valores da empresa e a cultura do “cliente primeiro”
  - Promoção de uma cultura de *coaching* contínuo para os funcionários
  - Atividades de reconhecimento e motivação com os funcionários



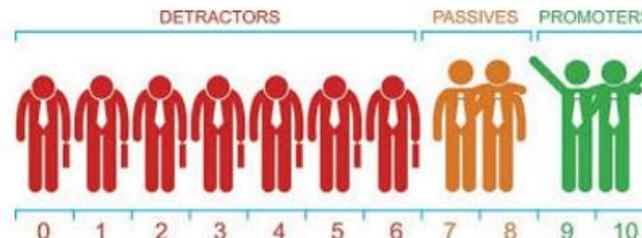
- As funções principais da área de planejamento são:
  - Criação do *forecast* e dimensionamento
  - Entender areas de oportunidade para melhorar produtividade
  - Garantir que as métricas de nível de serviço são atingidas
  - Trabalhar em parceria com a Operação para atingir resultados
  - Trabalhar em parceria com o cliente para criar valor agregado
- Por que planejamento?
  - Atingir atendimento do nível de serviço - impacto direto no NPS e CSAT
  - Maximizar ROI para os clientes
  - Ter o número certo de recursos, no momento certo



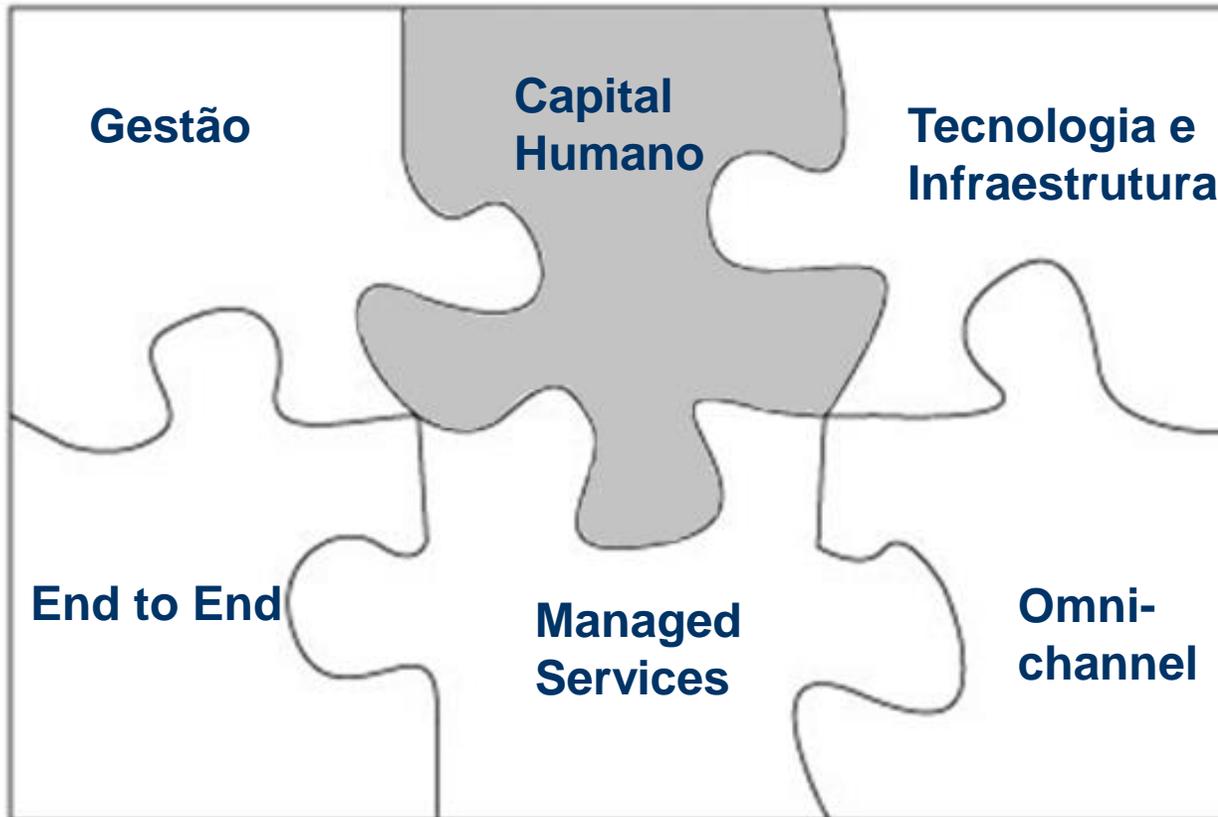
- As funções principais da área de qualidade são:
  - Monitoramento e avaliação das ligações
  - Realizar *coachings* para melhorar a performance
  - Entender áreas de oportunidades nos procedimentos
  - Análise de dados e criar alarmas dos problemas frequentes



- Por que qualidade?
  - Melhoria na experiência do consumidor
  - Criar fidelidade e reduzir taxa de cancelamento
  - Boca a boca – aumenta vendas
  - Entender quais são os clientes que recomendariam a marca
  - Entender quais são os clientes que não estão satisfeitos



Recrutamento, seleção, treinamento, supervisão e monitoria



## Política e trabalho em Equipe focado no Resultado de sua Operação



- Critério no processo de seleção
- Prova prática
- Avaliação psicológica
- Referencias de habilidades



- Coaching contínuo
- Geração de KPI por pessoa pelo sistema
- Treinamento contínuo



- Promoções internas (horizontal e vertical)

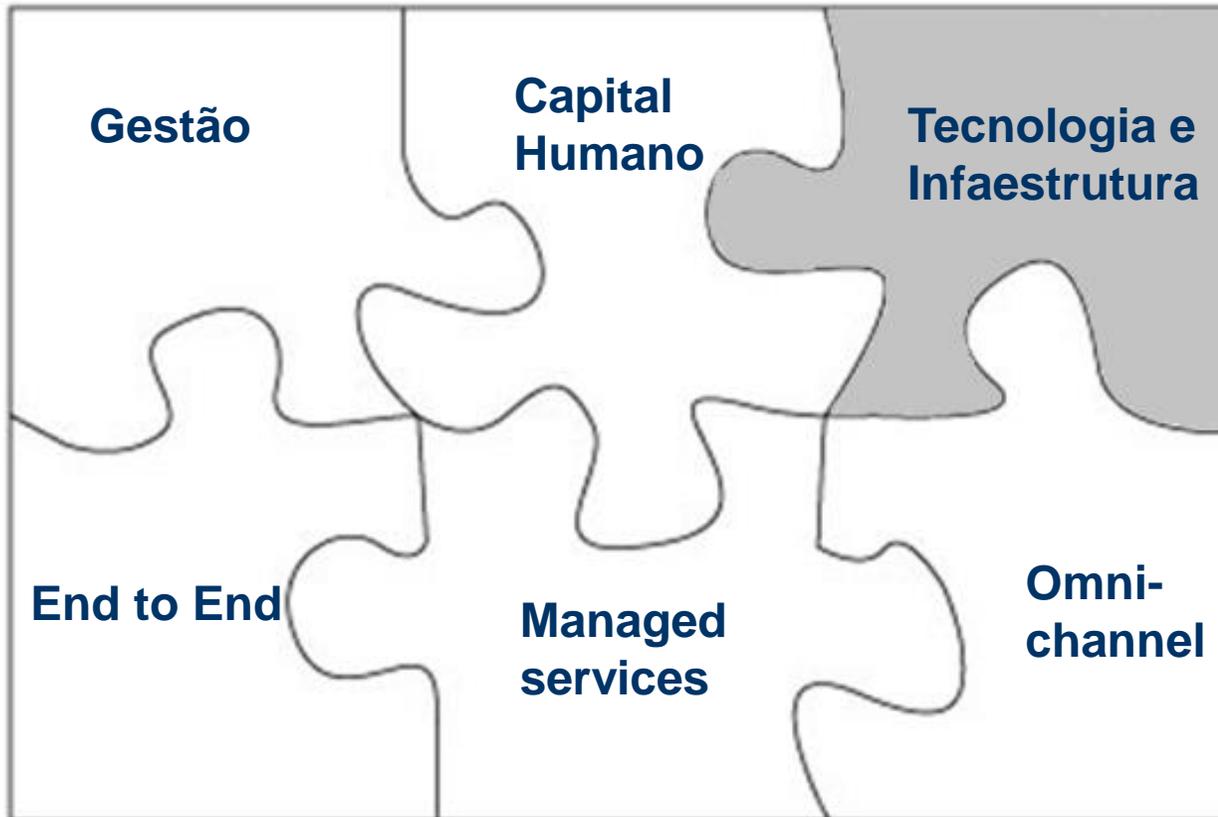


- *Cool calendar*
- Destaque do mês
- Destaque produtividade
- Destaque absenteísmo
- Café da Qualidade
- Pesquisa de satisfação



Contratar o perfil correto de colaboradores, é o primeiro passo. Reter o talento, e desenvolvimento dele também é importante. Somado a isso, temos planos de carreira para os funcionários e atividades motivacionais.

A favor dos processos, pessoas, negócio e resultado



Plataforma integrada de Contact Center

**VOCALCOM**

|                                      |                       |
|--------------------------------------|-----------------------|
| CLIENT VIP                           | SMS                   |
| E-MAIL                               | COMPLETE RECORD       |
| REPORTS                              | RECORD EVALUATION     |
| CTI - Computer Telephony Integration | AUTOMATIC DIALING     |
| VOIP/SIP                             | CHAT INDOOR / OUTDOOR |
| URA - Receptive / Active             | FAX                   |

**Características das nossas ferramenta**

- ACD IP SIP e TDM com (Skill, Multi-Site e Multi-Empresa)
- Campanha Ativa e Receptiva com Blending e Multi Skill
- CTI (API) e Desenvolvedor de aplicação Web
- Discador Preditivo, Power , Preview e CallBack
- URA integrada com Text to Speech
- Ura Reversa (Metralhadora) com Text to Speech
- Agente via Web
- Supervisão via Web
- Monitoria de Voz e Tela via Web
- Relatórios via Web
- Administração via Web
- Gravação Digital Full
- Chat, email, SMS e FaxServer (mediacenter)



## Área empresarial sofisticada de São Bernardo do Campo/SP

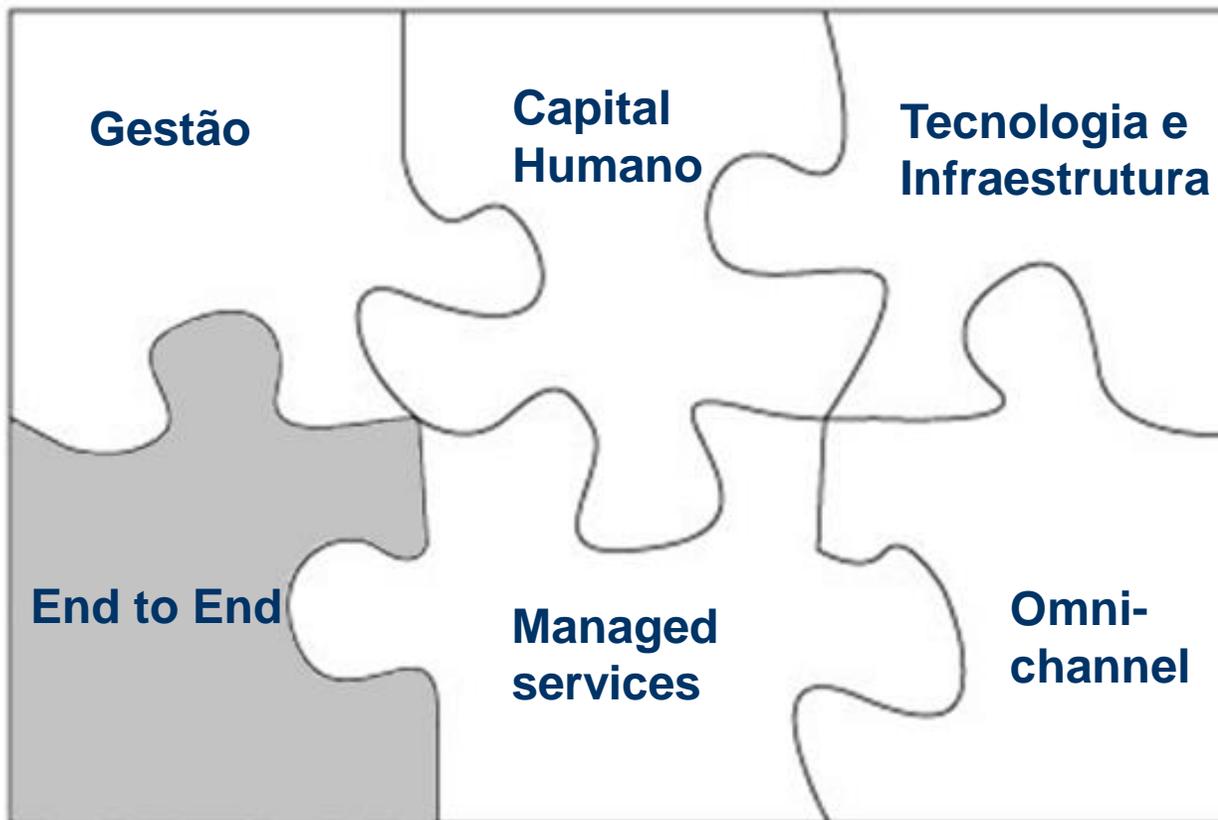


### Nosso escritório

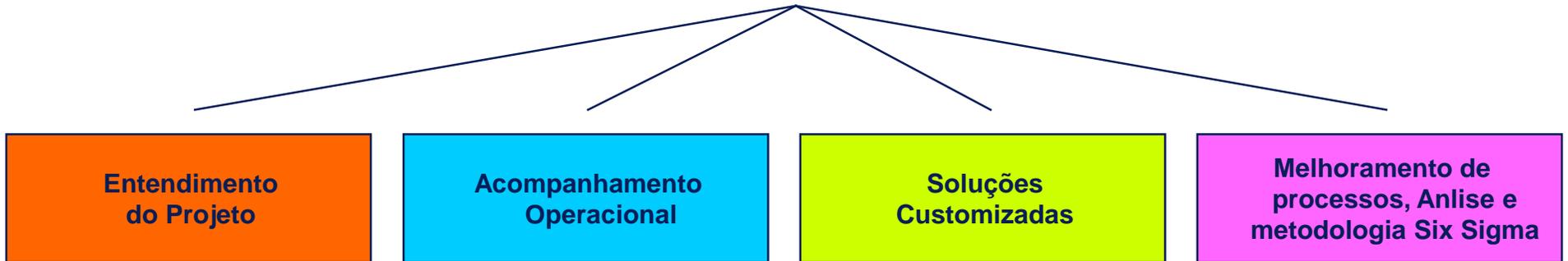
- Condomínio de alto nível
- Energia elétrica com autonomia
- 5 salas de treinamento para 25 pessoas cada uma
- Fibra ótica das principais Operadoras
- Controle eletrônico de acesso
- Restaurante exclusivo para 120 pessoas
- Estacionamento para 38 veículos
- Fácil acesso ao transporte

Proximidade a restaurantes, shopping, serviços

Soluções de valor agregado para seu negocio



## Atendimento, análise, sugestões e recomendações diretamente com a Diretoria

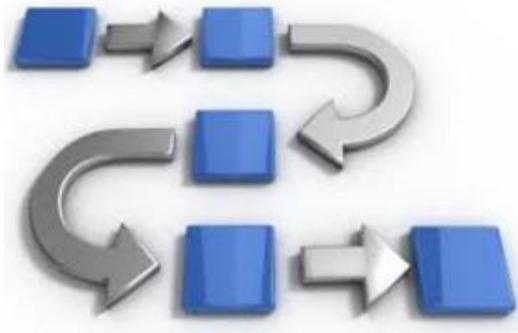


Necessidade, expectativa, mercado, concorrência, produto, processo, tecnologia, história e filosofia da sua Empresa.

Supervisão especializada, Monitoria constante, relatórios e resultados, reuniões regulares com a Diretoria INTELECTO.

Modelos de serviço, tecnologia adequada e processos definidos em comum acordo com sua possibilidade.

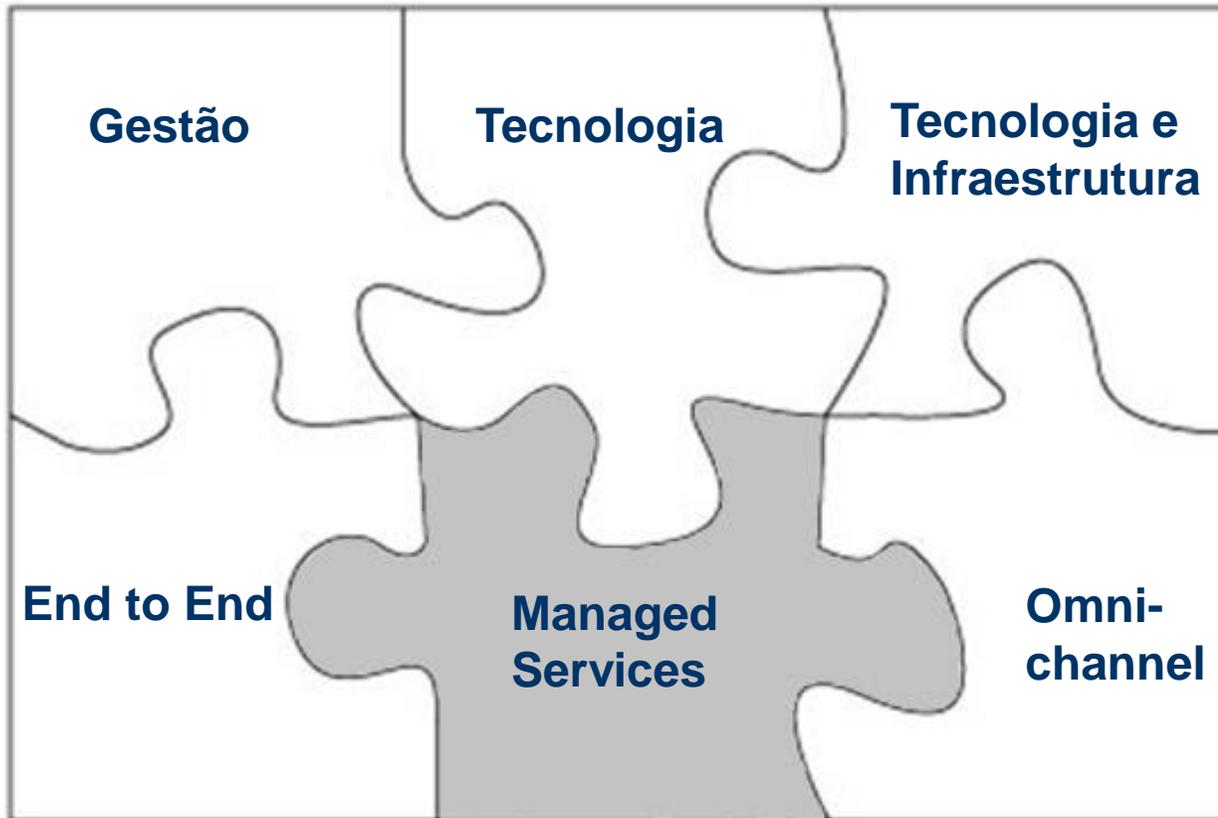
Melhoria de processos, trabalhando em parceria com o cliente para encontrar soluções a problemas recorrentes. Ajudar você onde o produto ou serviço começa. A chave é a proatividade.



## Metodologia DMAIC



Soluções completas para sua empresa



- Realizar trabalho de planejamento, qualidade e TIC para empresas
- Realizar consultoria para empresas em contact center, tecnologia, planejamento, qualidade, licitações
- Back office de processos complexos
- Consultores de Cloud para suporte técnico
- Trabalhar e controlar a produtividade, maximizando o custo por transação
- Ser conselheiro fiel e conseguir ajudar o cliente





1

- Planejamento Estratégico
- Dimensionamento
- Precificação
- Penalidades/ bonificações
- Projeções
- Melhoria de processos

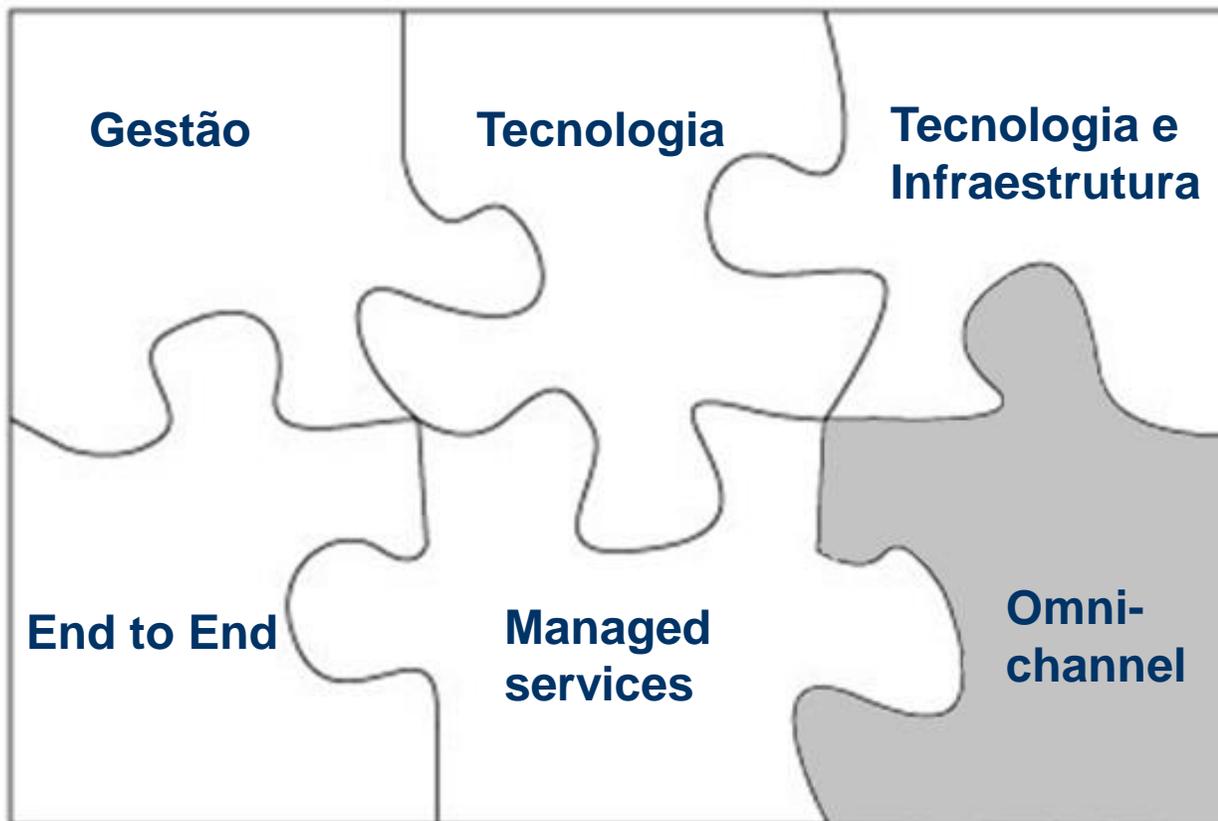
2

- Dimensionamento
- Avaliação infra-estrutura
- Identificação e eliminação de desvios
- Otimização alocação recursos
- Passivo Trabalhista

3

- Recrutamento e seleção
- Qualidade e planejamento
- Desenvolvimento (learning)
- Gestão de pessoas
- Melhoria de processos

Atendimento e Relacionamento Integral



## Canais estratégicos de relacionamento

Os tempos mudaram e agora é o cliente quem escolhe como realizar o contato com as centrais de atendimento. Pensando neste novo modelo a Intelecto tem as ferramentas e experiência necessárias para trabalhar com eles e garantir um atendimento de qualidade.

- Atendimento pelo Chat, e-mail, SMS
- Atendimento pelas redes sociais
- Monitoramento de redes sociais





Ismael Pereira  
Diretor Comercial  
+55.41.98866.1275  
[ismael@intellecto.center](mailto:ismael@intellecto.center)  
[www.intellecto.center](http://www.intellecto.center)