



Pharos SAC

Formalize a comunicação com os seus clientes, oferecendo respostas mais precisas e reduzindo o tempo de atendimento, sem alterar os aplicativos existentes.

Solução para a padronização do atendimento em SAC e Call Center.

No ambiente de atendimento, chegam diariamente milhares de questões de clientes. Questões que não obedecem a regras nem formatos específicos, mas que sempre exigem uma resposta correta do atendente. O desafio deste profissional é localizar a informação solicitada consultando os diferentes sistemas da companhia e tentar responder da forma mais adequada, já que as informações fornecidas pelos aplicativos não seguem a mesma lógica do atendimento.

O SAC também deve atender de maneira rápida e uniformizada, de modo que toda a equipe de atendimento tenha sempre uma resposta única para a mesma questão. Assim, o cliente tem a certeza de estar recebendo a informação oficial da empresa.

O Pharos é a solução da Pix para guiar e padronizar os procedimentos de SACs e Call Centers, possibilitando um atendimento mais ágil, uniforme e sem erros. Através de um ambiente único de trabalho, o atendente tem acesso a todas as informações necessárias para responder a qualquer questão. Tudo isso concentrado num único lugar, sem precisar consultar ou alterar outros aplicativos, acessando diretamente a base de dados.

O próprio gestor do SAC projeta e atualiza com facilidade os procedimentos em forma de roteiros, que guiam o atendente até a resposta certa. O sistema, integrado ao SOL (Solução para Gestão de Solicitações da Pix), ainda trabalha em Workflow, encaminhando o atendimento de segundo nível para as áreas competentes dentro da empresa. Assim, nenhum cliente fica sem resposta.

Com o Pharos, você tem um atendimento mais ágil, padronizado e eficiente, utilizando tão somente uma única ferramenta de trabalho.



SAC



Como funciona a solução Pharos para SAC e Call Center?

- Todas as informações que se encontram nos sistemas da empresa são concentradas num **único ambiente de atendimento**. Acessando o Pharos, o atendente obtém qualquer resposta;
- Os procedimentos e informações necessários ao atendimento são organizados sob a forma de **roteiros e agrupados por histórias**, sendo facilmente identificáveis na área de trabalho;
- Todo o **atendimento é padronizado** através dos roteiros que guiam o atendente até a resposta correta, apresentando todos os procedimentos que deverão seguir;
- A **comunicação** com o público externo é **uniformizada** pelos scripts de atendimento, contidos em todos os roteiros;
- Através de ferramentas práticas e fáceis de usar, **o próprio gestor da área projeta** e atualiza os roteiros e scripts no formato mais adequado ao atendimento;
- As consultas no Pharos são realizadas de modo semelhante às consultas na Internet, onde a **navegação** por links **guia o atendente** até a informação correta;
- As **alterações dos roteiros podem ser realizadas a qualquer momento**, sem interromper a equipe de atendimento. Os atendentes são alertados sempre que um roteiro é atualizado;
- Todas as **informações consultadas ficam registradas** no software, permitindo um maior controle sobre o trabalho da equipe e identificando os assuntos surgidos no atendimento que ainda não constam no sistema, para que sejam incluídos no futuro;
- O Pharos pode ser integrado a qualquer base de dados da companhia, **sem alterar os sistemas e aplicativos utilizados**. O administrador define as potenciais respostas que poderão ser recebidas do software para cada questão apresentada;
- Durante o atendimento, o sistema disponibiliza os **dados do cliente em um cabeçalho** que pode ser visualizado em todas as telas que o atendente consultar;
- O Pharos também permite definir procedimentos para **atualizações das informações na base de dados** de acordo com a sua história;
- Em situações de exceção, o Pharos, integrado ao SOL, possibilita a **abertura de solicitações** para outras áreas da empresa e o respectivo acompanhamento do atendimento;
- Como consequência, o sistema ajuda na **identificação de duplicidades e divergências** nos procedimentos utilizados, para que os aplicativos reflitam as regras de negócios estabelecidas pela empresa;
- Ao documentar os procedimentos da companhia, o conjunto de roteiros e scripts também forma a “enciclopédia corporativa”, isto é, a **base de conhecimento da organização**.