

Por Alexandre Sammogini

A Central de Relacionamento da Abrapp vem passando por diversas melhorias no último ano, alcançando resultados positivos em 2024. A nova plataforma de atendimento foi lançada em 5 de julho de 2023, com uma abordagem mais ágil e moderna. Este é o principal canal de atendimento do Sistema Abrapp, garantindo respostas rápidas para atender às demandas da rotina organizacional.

A nova central melhorou ainda mais os serviços Abrapp Atende, oferecendo um atendimento personalizado do tipo omnichannel. Essa melhoria na experiência de atendimento visa proporcionar um suporte mais eficiente e acessível aos usuários.

Durante o período de julho a dezembro de 2023, a central realizou um total de 12.391 atendimentos, abrangendo diferentes canais de comunicação. Através do Canal Inteligente (FAQ), foram feitos 5.350 atendimentos; 3.175 e-mails foram recebidos e respondidos pelo formulário do site; 977 dos atendimentos foram realizados por meio de ligações telefônicas; já os atendimentos via WhatsApp, contabilizaram 2.889.

Outra novidade foi a implementação do CSAT, um índice de satisfação do cliente. O CSAT mede a experiência no atendimento em um curto prazo, avaliando o atendimento recebido com nota de 0 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito). A enquete aborda também se a solicitação do usuário foi atendida e se ele gostaria de opinar sobre o atendimento.

O índice de CSAT alcançou 87% em fevereiro de 2024. Os dados desse mês registraram nota de 4,46 para o atendimento. No total, 91% das solicitações foram atendidas, 19% dos usuários opinaram e 30 pessoas comentaram sobre o atendimento.

Em relação ao resultado parcial do mês de março, o índice de CSAT alcançou 93%, o que representou avanço em comparação com fevereiro deste ano, quando o índice havia marcado 87% de efetividade. No período, foram recebidos 115 e-mails, dos quais 97% foram respondidos dentro de 24 horas. Foram recebidas ainda 49 solicitações por WhatsApp, sendo que 81% foram respondidas dentro de 4 horas. Foram registradas um total de 109 ligações, das quais 95% foram atendidas, superando a meta de 90% de atendimento.

Outro grande avanço foi a diminuição do tempo de respostas das áreas de atendimento, que passou de 22 horas úteis em novembro de 2023, para 12 horas úteis em fevereiro de 2024. Além disso, está sendo construída uma página dentro da Intranet que concentrará a base de atendimento, visando capacitar ainda mais a equipe.

Uma novidade mais recente da Central foi a implantação da ferramenta de Chatbot no whatsapp. O novo canal de atendimento começou a funcionar no mês de fevereiro passado.

Fonte: [Abrapp em Foco](#), em 12.03.2024.