

De olho nas tendências de mercado e com o objetivo de aprimorar cada vez mais o atendimento ao participante, a Eletros implementou, ao final de 2018, duas novas ferramentas de comunicação: o Chat Online e um novo Sistema de Monitoramento dos Atendimentos. “As mudanças promovidas no atendimento da Eletros fazem parte das diretrizes e metas corporativas adotadas pela atual Diretoria, com o objetivo de oferecer o que há de mais prático e moderno quando se pensa na experiência do participante”, diz comunicado.

O Chat Online foi concebido para ser mais uma opção de canal de comunicação com a Equipe de Atendimento, acessível até então por telefone, e-mail e visita presencial do participante. O novo sistema de monitoramento consiste em uma plataforma desenvolvida para auxiliar a equipe de atendimento na separação das demandas recebidas por categoria, além de gerar protocolos (tickets) que respondem automaticamente o participante que a sua solicitação está sendo atendida.

**Fonte: Acontece Abrapp**, em 01.02.2019.