



Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM)

Atendimento eficiente e responsivo

Utilizando a tecnologia CRM, nosso sistema simplifica e gerencia interações e dados de clientes com eficiência, ao garantir que perguntas aos restaurantes sejam canalizadas para a equipe certa, possibilitando respostas e soluções imediatas e eficientes para os restaurantes.

Recursos

- Painéis, medidas de KPI e relatórios de desempenho
- Habilidade de carregar imagens e anexos
- Fluxo de comunicação total com todos os detalhes relacionados a problemas de restaurantes, incluindo respostas de fornecedores
 - apresenta respostas cronometradas, incluindo o encaminhamento apropriado
 - possibilita às equipes de Atendimento ao Cliente, Atendimento de Campo, ROP e Transporte uma visão de suas respectivas interações com restaurantes
 - possibilita o acompanhamento de KPIs
 - fornece registro de históricos
- Sistema de registro para comunicações por telefone
- Ponto de contato unificado para os restaurantes
- Integra-se com o Portal do Restaurante
- As comunicações enviadas por meio do Portal são gerenciadas pelo CRM e direcionadas dentro da MB
 - Tecnologia preparada para o futuro, que oferece recursos e capacidades que podem ser incorporados conforme o Portal evolui

Benefícios

- Clara designação de responsabilidades internas, status de problemas (fechado, pendente, designado) e acompanhamento da correção e da resolução
- Uma única fonte de informação para o restaurante
- Comunicação online e rastreável, reduzindo o número de telefonemas e de processos manuais
- Sem comunicações perdidas
 - O sistema de chamados acompanha e permite o fechamento de todas as solicitações
 - Comunicações de saída também são registradas
- Todas as perguntas são tratadas conforme os SLAs acordados
 - Níveis de encaminhamento definidos de acordo com o tempo garantem uma gestão eficiente da equipe
 - Suporte à gestão – melhoria na medição e desempenho da equipe
- Histórico de comunicações permite consultas rápidas