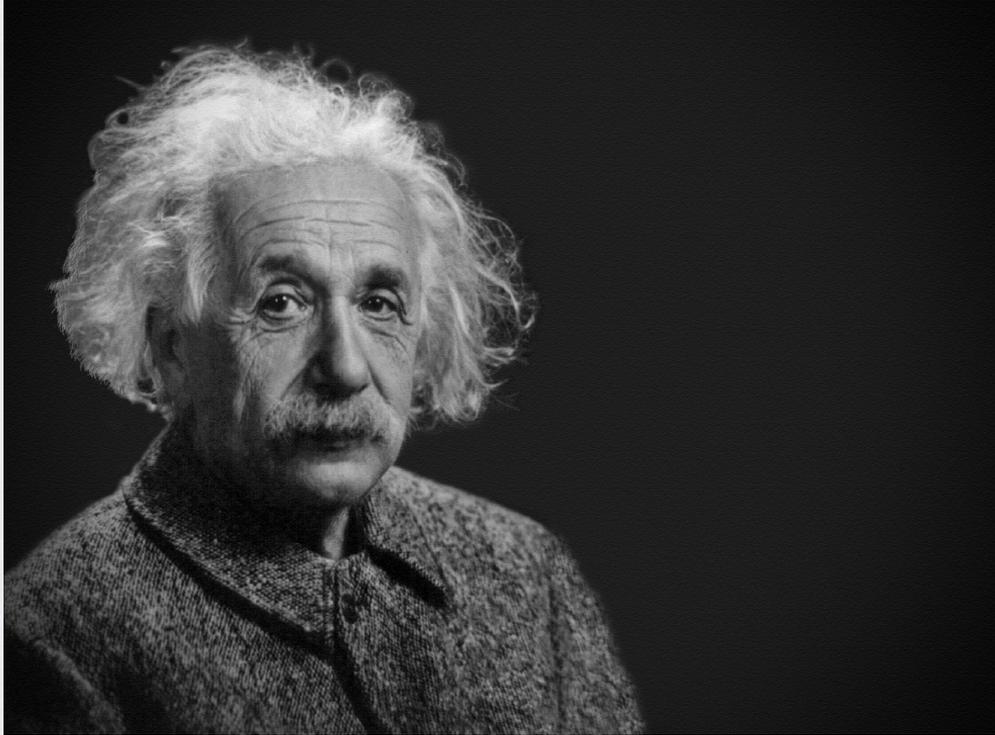




Como utilizar canais inovadores dentro da Central de Serviços de TI neste cenário ágil de transformação?

Experiência do Cliente



Quantos de vocês são desafiados pelas áreas de negócio a ter uma grande ideia e inovar?

Quantos de vocês
utilizam as redes sociais
para realizar
solicitações, dúvidas ou
reportar problemas com
seus produtos e
serviços?





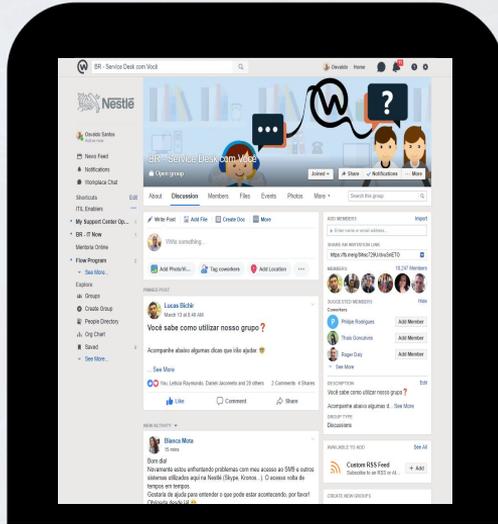
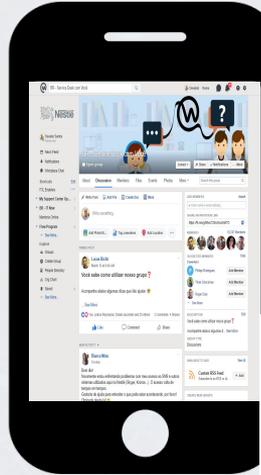
Quantos de vocês utilizam o celular para avaliar ou obter informações sobre seus produtos e serviços?

A Inspiração

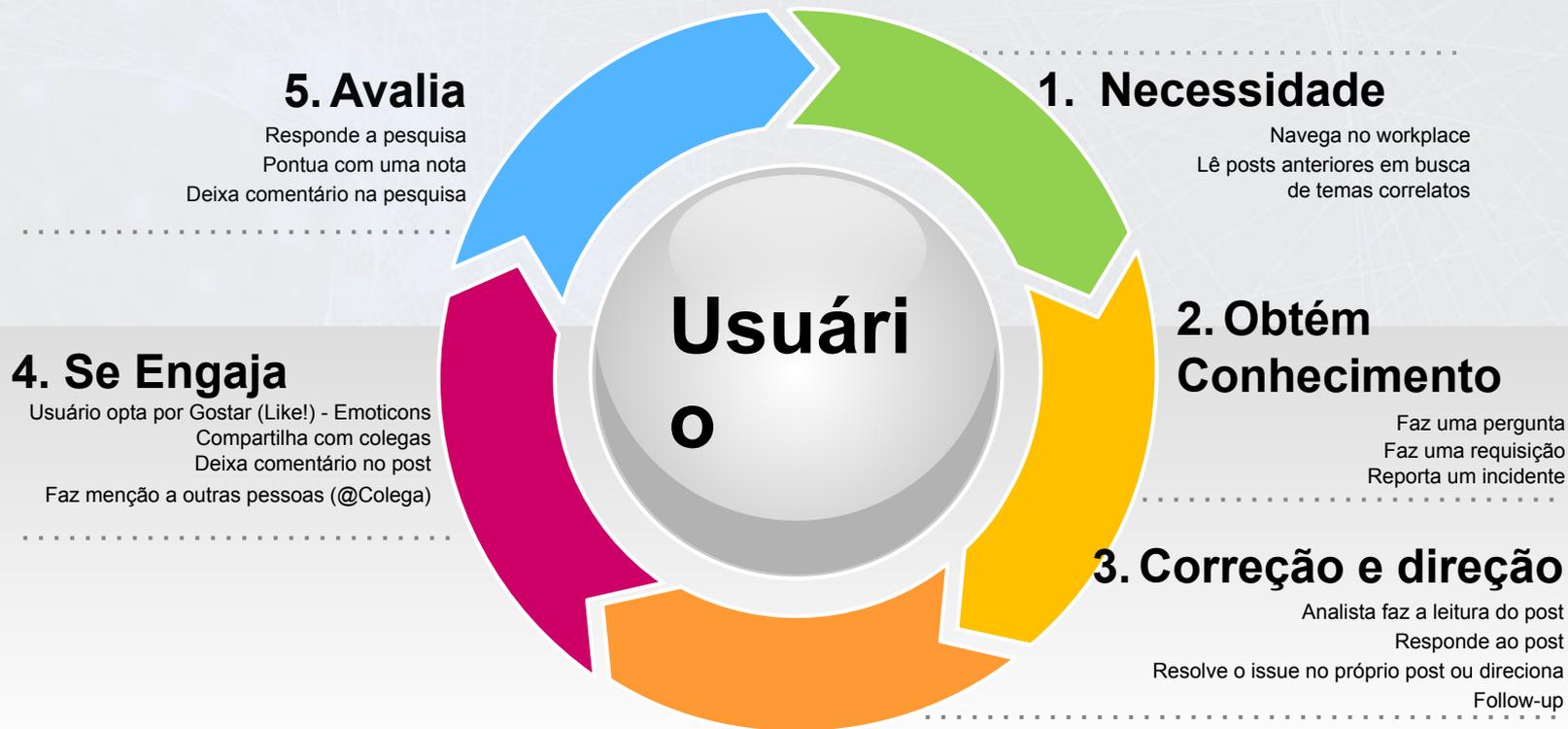
*“o próprio
negócio...”*

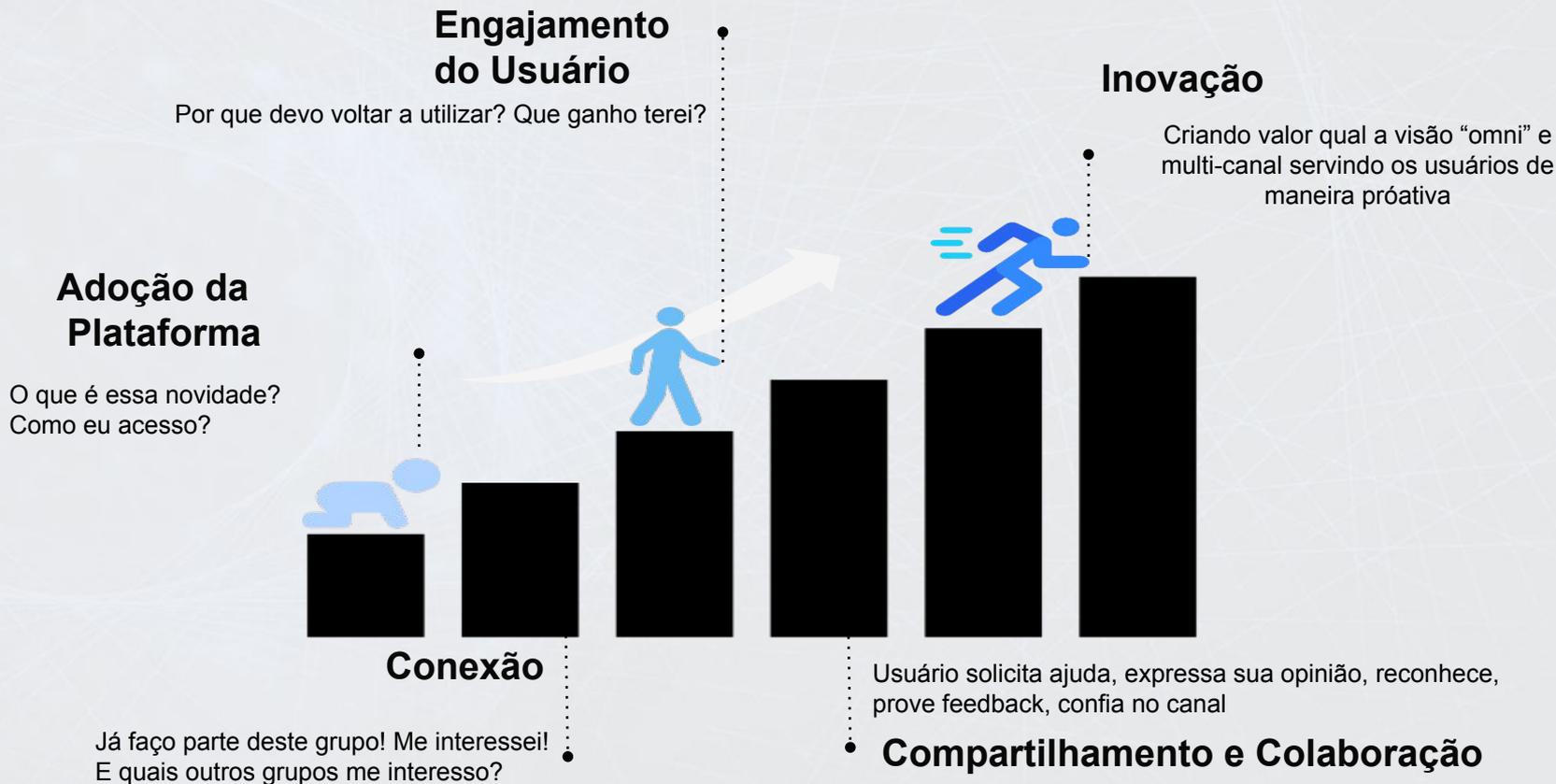


Utilizar uma
ferramenta global
de Colaboração
na Central de
Serviços de TI



A Jornada do Usuário







Membros
Ativos

+6.600



+800 Posts

+36.700



Total de
Membros

Comentários



+1.800



Reações

+4.500

Resultados



*“Fechando o
Ciclo”*

“ServiceDesk Com Você” Pesquisa de Satisfação

Este é um breve questionário para que possamos mapear seu nível de satisfação com o atendimento deste novo canal de serviços.

Olá Osvaldo, quando enviar este formulário seu nome e e-mail serão exibidos para o proprietário desta pesquisa.

Como foi a sua experiência em nosso canal?

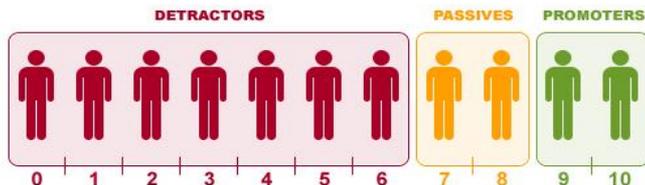
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Qual a possibilidade de você falar positivamente sobre a sua experiência neste canal?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



“Fechando o Ciclo”



Net Promoter Score

=

% Promoters

-

% Detractors



**Pense Grande,
Comece Pequeno!**

Esteja preparado!!

Defina indicadores iniciais!

Convergência com outros canais!

Comunicação!

Lições Aprendidas



Nossos Desafios

1. Engajamento
2. Colaboração
3. Analytics
4. Integração

“Favor preencher a ficha de avaliação dessa sessão. Muito Obrigado!”



