

RESUMO DO CASE

SICREDI ADOTA WHATSAPP ENTERPRISE PARA MELHOR ATENDIMENTO

COOPERATIVA SISTEMA SICREDI

PALAVRAS-CHAVE: inovação organizacional, experiência do usuário, transformação digital

RAMO: crédito **REGIÃO:** Sul

CONTATO

KARINA RICHTER DE FRAGA

Especialista Digital do Sistema Sicredi
karina_fraga@sicredi.com.br
(51) 3358-4700



contexto

COOPERATIVA

Nome: Sicredi - Instituição Financeira Cooperativa
Fundada em 1902, Nova Petrópolis, no Rio Grande do Sul.
Possui mais de 4,5 milhões de associados e mais de 1,9 mil agências, distribuídas em 110 cooperativas.

DESAFIOS

Melhorar o relacionamento digital com seus associados, presentes em 22 estados brasileiros e no Distrito Federal.
Facilitar o trabalho dos colaboradores nas agências, com um canal de comunicação seguro e eficiente.
Do ponto de vista tecnológico, era preciso criar ou utilizar uma solução que se integrasse ao sistema do Sicredi.



desenvolvimento

SOLUÇÃO

A solução encontrada foi o WhatsApp Enterprise.
O primeiro passo foi validar a conta comercial oficial do Sicredi com o Facebook, para ter um *badge* (uma espécie de selo) de confiabilidade, que serve tanto para o Facebook como para o WhatsApp.
O passo seguinte foi realizar a integração do WhatsApp Enterprise com o CRM do Sicredi, assim, quando o associado entra em contato com o canal, ele é identificado de forma automática e direcionado para um menu de opções parametrizável por cooperativa.

COLABORADORES

Também foi desenvolvida uma plataforma de atendimento para que os colaboradores possam se comunicar com seus associados.
Essa plataforma auxilia o colaborador no seu dia a dia e possui funcionalidades solicitadas pelos próprios colaboradores, como filas de atendimento, envio de mensagens ativas, protocolos classificados e relatórios.
É possível gerar uma experiência personalizada por cooperativa singular em uma conta única do Sistema Sicredi. Ou seja, a inovação atende a todas as cooperativas do sistema.

INTEGRAÇÃO

Houve integração do WhatsApp com o assistente virtual Theo, que usa inteligência artificial do Watson (IBM).
Pelo WhatsApp, o Theo auxilia os associados com dúvidas básicas e rotineiras dos produtos e serviços, reduzindo, assim, o atendimento operacional das agências.



aprendizados e resultados

PROXIMIDADE

A inovação trouxe o resultado que se esperava: o Sistema Sicredi conseguiu aproximar os associados das suas agências de forma digital.
Além disso, tem conseguido fomentar mais negócios e ter agilidade nas tratativas em andamento.

ATENDIMENTOS

Somente em abril de 2020, foram realizados aproximadamente 168 mil atendimentos no WhatsApp.
Foi reduzido o atendimento telefônico das agências e houve ganho de produtividade, pois via telefone é possível atender um associado por vez, e no canal WhatsApp é possível atender associados e forma simultânea.

THEO

O assistente virtual Theo atendeu em torno de 30% dos atendimentos, que seriam atendimentos operacionais e chegariam às agências, porém foram respondidos pelo Theo sem a necessidade de intervenção humana.



próximos passos

O Sistema Sicredi informa que está evoluindo sua plataforma de atendimento para agilizar ainda mais os atendimentos e também desenvolvendo um aplicativo para que os colaboradores tenham mais mobilidade e possam utilizar o WhatsApp Enterprise de aparelhos celulares, pois atualmente é possível apenas via web.
O assistente virtual Theo também está sendo trabalhado para aumentar seu conhecimento, para responder mais dúvidas e, assim, os atendimentos operacionais serão atendidos quase totalmente via assistente virtual.



Para acessar o case **CASE COMPLETO:** www.inova.coop.br/radar

RADAR DA
INOVAÇÃO

inova **COOP**

 Sistema **OCB**