

Plataforma de SAC para marketplaces ganha mercado e satisfação dos clientes

Grandes marcas relatam os benefícios da implantação do Predize, desenvolvida pelo DB1 Group

Maringá - PR, fevereiro de 2020 – De olho nos movimentos do mercado em relação à Customer Experience, o Predize, [uma plataforma inteligente que centraliza o atendimento ao cliente \(SAC\), especializada em otimizar o atendimento ao consumidor e pensada para quem vende em marketplace](#), cresceu mais de **130%** em apenas seis meses de lançamento, **transacionou mais de 6 milhões de mensagens** e realizou **65.000 atendimentos**.

O conceito de Customer Experience surgiu quando a indústria percebeu que a relação de compra e venda ia muito além da oferta x procura. O objetivo é o foco no cliente e na experiência que ele tem com as marcas, colocando-o no centro do negócio (Customer Centric Business). Clientes satisfeitos compram mais, indicam e te qualificam positivamente. No universo dos marketplaces, quando a experiência do cliente é ruim, a loja é penalizada e os produtos deixam de ser mostrados.

Neste sentido, grandes marcas como Synapcom, SportBay, Hubsales, Vitrine Direta, Mercado do Pesca e Atlas Eletrodomésticos vêm utilizando o Predize e comemoram o sucesso da implementação, repleta de benefícios.

SportBay, parceria de resultados

A SportBay, [a maior loja para pilotos off-road da América](#), que oferta hoje um catálogo de mais de 20 mil itens disponível para vendas online, conseguiu reduzir muito o tempo de atendimento e produtividade dos atendentes ao centralizar todas as funcionalidades do Mercado Livre sem necessidade de acessar outras plataformas. Antes da integração com o Predize, era necessário um maior esforço por parte da equipe de atendimento, e hoje com tudo em um único painel, torna os processos de pré e pós-venda muito mais natural e fácil. Por conhecer profundamente as funcionalidades do Predize, a SportBay trabalha de forma proativa no envio de feedbacks e sugestões de melhorias, contribuindo assim para a evolução constante da plataforma.

Para Marcos Martini, gerente de e-commerce da Sportbay, o Predize contribuiu positivamente para a empresa, “a Sportbay busca constantes melhorias e automatizações em todo o seu processo visando sempre proporcionar uma melhor experiência de compras, e o atendimento não poderia ser diferente! O Predize veio para somar a operação, trazendo resultados bem rapidamente. Hoje o time de atendimento tem maior controle de fluxo, conseguindo mais agilidade em atender as demandas de todos os clientes”, comenta.

Hubsales, melhorias no tempo de resposta aos clientes

A Hubsales, [especialista em integração de empresas em Marketplaces com foco em serviço](#), trabalha com a gestão de várias contas no Mercado Livre e atualmente possui equipes distintas para cada atendimento aos clientes. A partir da implantação do Predize, a empresa destaca mais rapidez no atendimento aos clientes e redução do tempo de resposta. Também destaca que os indicadores e números referentes ao atendimento são de fácil acesso. Atualmente utilizando uma conta no Mercado Livre, hoje respondem 100% da pré-venda pelo Predize e avaliam integrar as demais, incluindo atendimento ao pós-venda.

“O Predize mudou a forma de como eu respondo e acompanho as perguntas pré e pós-vendas. Ferramenta fácil de usar e muito eficiente, com ela consigo centralizar os atendimentos do Mercado Livre de todas as minhas contas em um só lugar. Recomendo a todos”, comenta Vinícius Junqueira, gestor de novos projetos da Hubsales.

Vitrine Direta, de olho na Inteligência Artificial

Com quatro contas no Mercado Livre e dois colaboradores dedicados ao SAC, a Vitrine Direta, [e-commerce especializado na comercialização de acessórios para celulares a bicicletas com entrega em todo o território nacional](#), precisava de uma solução que os ajudasse a controlar com exatidão todos os números referentes aos atendimentos. Agora, com o Predize, conseguem visualizar com facilidade as contas integradas e passarão a utilizar Inteligência Artificial para entender corretamente o contexto, avaliar as possibilidades e sugerir soluções para os problemas dos consumidores, otimizando assim o tempo das atendentes.

Atlas Eletrodomésticos, confiança nas soluções DB1 Group voltadas para e-commerce

[Com mais de 69 anos de experiência no mercado de fogões](#), a Atlas Eletrodomésticos reconhece a importância de apostar na experiência que os consumidores têm com as marcas e, por isso, contratou o Predize para trazer ainda mais inteligência ao serviço de pós-venda para clientes. A empresa avalia que a rapidez no atendimento pela plataforma é o ponto alto da operação e em breve deve implantar o módulo de inteligência artificial também para a pré-venda, oferecendo ainda mais agilidade para a equipe formada por quatro atendentes. Como próximos passos da parceria com o DB1 Group, pretendem incluir a funcionalidade notificação de novas perguntas e a integração com outros marketplaces, corroborando a confiança na utilização de soluções como o ANYMARKET, [plataforma de vendas em marketplaces](#), e o [Kconcilia, software de conciliação de pagamento dos marketplaces](#).

Mercadão da Pesca, respostas dentro do prazo e expansão das funcionalidades

Com três contas no Mercado Livre, o Mercado da Pesca é referência online na comercialização de acessórios para pesca no Brasil, já se preparava para aumentar a equipe de atendimento ao cliente quando conheceu o Predize e se encantou com suas funcionalidades. A empresa vem acompanhando a evolução da plataforma e aumentando a utilização de todas as funcionalidades progressivamente. Ao acreditar na viabilidade da plataforma comprovou que o Predize oferece rapidez no atendimento, respostas dentro do prazo e sem a necessidade do aumento da equipe.

De acordo com Fabrício Scalon, diretor do Mercado da Pesca, a plataforma está sendo muito útil, “o Predize conseguiu nos entregar exatamente aquilo que estávamos procurando; hoje estamos conseguindo atingir os índices que buscávamos, melhoramos o nosso tempo de resposta, reduzimos consideravelmente as reclamações e estamos proporcionando um atendimento rápido e de qualidade aos nossos clientes e futuros clientes”, comenta.

O objetivo do Predize é ajudar quem vende em marketplaces a garantir a satisfação de seus clientes, visando o aumento de sua reputação e maior conversão em vendas, sem a necessidade de aumento de mão-de-obra.

Para os sellers, o valor do Predize é inegável, já que **a plataforma possibilita centralizar o atendimento ao consumidor em um só painel, independentemente do número de marketplaces nos quais vende**, de maneira ágil, além de reduzir drasticamente o tempo e esforço investido pelas equipes de atendimento em múltiplos canais de contato.

Além de centralizar múltiplas contas e canais, o sistema conta com Inteligência Artificial e utiliza Machine Learning para aprender mais e mais à medida que coleta, processa e compara dados. De maneira dinâmica, o Predize é capaz de entender corretamente o contexto, avaliar as possibilidades e sugerir soluções para os problemas dos consumidores.

Sobre o Predize:

O Predize é uma [plataforma inteligente que centraliza o atendimento ao cliente \(SAC\), especializado em vendas em marketplaces](#). Desenvolvido pelo [DB1 Group](#), visa atender ao universo e-commerce. O objetivo do Predize é oferecer uma experiência positiva aos consumidores junto aos marketplaces e aumentar a reputação dos sellers. Para os sellers, o valor é inegável, já que o Predize possibilita centralizar o atendimento ao consumidor em um só painel, independentemente do número de marketplaces nos quais vende de maneira ágil, além de reduzir drasticamente o tempo investido pelas equipes de atendimento em múltiplos canais de contato. Além de centralizar múltiplas contas e canais, e outras funcionalidades, o Predize conta com Inteligência Artificial e utiliza Machine Learning para aprender mais e mais à medida que coleta, processa e compara dados. De maneira dinâmica, o Predize é capaz de entender

corretamente o contexto, avaliar as possibilidades e sugerir soluções para os problemas dos consumidores.

Mais informações: <https://predize.com.br/>

Atendimento à imprensa:

Neris Comunicação

Alessandra Neris (11) 99104-4938 – aleneris@gmail.com

Michely Arashiro (13) 99114-1221 – michely@neris-comunicacao.com.br

Ana Maria C. Garcia –Diretora de Marketing – (44) 3033-6300 - marketing@db1.com.br