

Hub de SAC Predize recebe certificação do Mercado Livre

Hub que integra diversas contas de SAC de marketplaces em um único lugar já atende sellers no Mercado Livre, Submarino, Americanas e Shoptime e está a caminho de integrar Magalu, Casas Bahia e Ponto

Maringá – PR, junho de 2021 - As vendas online dependem de estratégia, escolhas assertivas e otimização de tempo. Nesse cenário, a utilização de uma boa solução de SAC é uma forma de agilizar todo o trabalho de vendas online, facilitando a vida do seller e de sua equipe e impactando diretamente nos resultados e na reputação da marca.

Com o hub de SAC você conecta as contas de todos os Marketplaces e reúne no mesmo lugar tickets de pré-vendas e pós-vendas e reclamações, permitindo que a equipe de atendimento concentre todo o trabalho no hub, tornando muito mais prático e eficiente a comunicação com clientes e compradores. Além disso, ele garante que nenhuma mensagem fique perdida em meio ao fluxo do e-commerce.

Para otimizar os resultados, é preciso que o software siga as diretrizes de todos os marketplaces parceiros (SLA – *Service Level Agreement*). Entre as mais recentes soluções disponíveis no mercado está o Predize, desenvolvido pelo Grupo DB1 no mesmo Labs em que nasceu o ANYMARKET, o maior hub de integração de marketplaces da América Latina, e o Koncili, plataforma líder em conciliação de repasses no Brasil.

“O ANYMARKET já alcançou a mais alta de todas as certificações do Mercado Livre no Brasil, recebendo o selo Platinum, além de conquistar recentemente a certificação inicial do marketplace na Argentina. Já o Koncili alcançou o selo Silver e está perto de se tornar um certificado Gold. O Predize acabou de receber a certificação inicial do Meli no que pode ser considerado o primeiro passo em sua jornada de certificações”, comemora Rogério Gonçalves de Souza, diretor do Predize.

Funcionalidades indispensáveis para um bom hub de SAC

Entre as funcionalidades-chave para um bom hub de SAC estão a inteligência artificial que, quando integrada ao software de atendimento ao cliente dentro do marketplace, permite a configuração de respostas automáticas, já que a tecnologia aprende as particularidades do seu negócio conforme ela é utilizada. Assim, dúvidas frequentes não precisam mais ser respondidas manualmente.

Um dashboard intuitivo e que conte com informações fundamentais para tomadas de decisões e o gerenciamento do SAC também é de suma importância, já que possibilita a consulta a dados relacionados a todas as etapas do atendimento no mesmo painel, otimizando o tempo de toda a equipe. Além disso, vários indicadores para otimizar os atendimentos.

O hub monitora o cumprimento do prazo de resposta de cada canal de forma a garantir resultados dentro das normas para a loja virtual. “As próprias funcionalidades por trás do hub de SAC para vendedores de marketplaces representam grandes vantagens para o processo de atendimento da loja, garantindo o aumento da reputação, a otimização da equipe e a melhoria na gestão do SAC”, garante Rogério.

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. 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 – alessandra@neris-comunicacao.com.br

Daniel Neris (13) 98881-9596 – daniel@neris-comunicacao.com.br

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