



Novo  
**Case Magalu**

**magazineluiza**

aktie now ▶

## Que tal conhecer um case de sucesso sobre o nosso trabalho?

Você provavelmente já conhece a Magazine Luiza. Além de ser uma empresa de muito sucesso no mercado brasileiro, a “Magalu” foi um fenômeno na bolsa de valores, por conta da valorização de suas ações. Para completar, a empresa ainda é muito reconhecida no mercado por suas inovações e ações de Marketing.

Nós, da Aktie Now, tivemos a oportunidade de trabalhar com a Magazine Luiza em um case de muito sucesso, que melhorou o atendimento Omnichannel da empresa. Quer conhecer como foi o caso? Então, confira:

[LEIA MAIS >>](#)

# A Magazine Luiza e o desafio do Omnichannel



A Magazine Luiza é uma das maiores empresas do varejo no país. Presente no mercado desde 1957, hoje possui mais de 900 lojas em 16 estados. Nos últimos anos, a marca se tornou referência não apenas pelo seu serviço de qualidade, mas pelo seu foco em inovação, ações de Marketing e por um atendimento primoroso ao cliente.

Sempre na busca por trazer o melhor para seus clientes, em 2019, a Magalu percebeu a necessidade de revitalizar seu canal Omnichannel. A empresa sentia uma falta de uma ferramenta que permitisse tornar a conversa com o público ainda mais eficaz.

Afinal, como vimos em uma tendência do nosso e-book, cada interação é parte de uma conversa.

Este é o objetivo da ferramenta Omnichannel. Permitir que cada canal da empresa faça parte da conversa, não somente respeitando o mesmo tom de voz, mas facilitando a comunicação e integrando a conversa.

Por exemplo, algo que é dito em um canal é sabido em outro, e todos tem acesso às informações dos clientes, de modo a trazer um atendimento personalizado, ágil e eficaz.

Portanto, o desafio é este. Implementar uma ferramenta Omnichannel que estivesse de acordo com os padrões de satisfação do cliente.

Para resolvê-lo, a Magalu contou com nossa ajuda.

# A Aktie Now e a parceria com a Zendesk



A Aktie Now é uma empresa focada em transformar o atendimento da empresa, entregando aos clientes a melhor experiência possível.

Para isso, trabalhamos como consultoria para trazer soluções inovadoras para as empresas parceiras, de modo a alcançar o seu máximo crescimento. O objetivo é fazer uma combinação entre estratégia, processos, tecnologias e pessoas.

De modo a entregar este objetivo com o máximo de qualidade, somos o maior parceiro da Zendesk na América Latina. A empresa é uma das líderes no segmento de CRM em todo o mundo, com o foco na experiência e no relacionamento com o cliente. São diversos produtos e soluções que ajudam empresas dos mais variados tamanhos.

Por isso, a Zendesk atende algumas das maiores empresas do Brasil, desde startups, unicórnios, até algumas das maiores do país.

Tivemos a honra de ser indicados pela própria Zendesk para a Magalu, de modo que possamos encontrar a solução ideal para o problema que a empresa sentia. Portanto, começamos juntos a trabalhar na solução.

# Qual foi a solução empregada?



A Aktie começou a trabalhar no problema fazendo um mapeamento de todos os canais de atendimento e dos locais em que mais era necessário agir. A ideia era que o projeto estivesse pronto até a Black Friday, um dos maiores dias do varejo mundial, o que significa tínhamos apenas 60 dias para colocar o projeto em prática.

Nosso time se deslocou até a sede de França, e trabalhou incessantemente para encontrar a solução ideal. Ao final do processo, decidimos por implementar dois produtos: o Zendesk Support e o Zendesk Guide.

O Zendesk Guide é um guia, como o nome diz, que ajuda a controlar o “know-how” do atendimento da empresa. É uma base de conhecimento sobre o que ocorre dentro do negócio, de modo que todos os usuários e operadores tenham acesso às respostas.

# Qual foi a solução empregada?



Por exemplo, digamos que um usuário procura uma dúvida que é respondida por um de seus agentes. Após responder, é criado um guia que pode ser usado pelos clientes e outros agentes, para que todos possam responder às dúvidas mais rapidamente.

Já o Zendesk Support, é um ambiente integrado que permite coletar todas as conversas feitas com o cliente, independente do canal, para garantir uma resposta mais rápida. A ferramenta permite trabalhar em diferentes tickets de uma única vez, através de um único canal.

Com a combinação de ambas as soluções, a Aktie Now conseguiu entregar a Magalu exatamente o que ela precisava. A combinação de um software poderoso, que ajuda a controlar os diversos canais de uma forma única, com uma base de conhecimento para trazer respostas mais rápidas e eficientes.



# O resultado



Por isso, o resultado foi muito positivo. **O TMA (Tempo Médio de Atendimento), teve uma redução de 16%.**

Isso foi conquistado através de uma redução de 66% no número de telas, facilitando a vida dos operadores, e mais 81% na ilha de ativos.

Também ouvimos os colaboradores da Magazine Luiza para entender o que eles achavam após a implementação do Zendesk.

Dentre eles, 86% acreditam que o fluxo de trabalho está mais produtivo, 71% concordam que **houve um ganho de produtividade e 73% defendem que o processo foi positivo para o cliente final.**



**Se você quiser saber melhor como melhorar a experiência do cliente em seu atendimento, não deixe de conferir nossas redes sociais e nosso blog!**

**Facebook**

<https://www.facebook.com/aktienow>

**LinkedIn**

<https://www.linkedin.com/company/aktienow/>

**Instagram**

<https://www.instagram.com/aktienow/>

**ACESSE NOSSO BLOG**

<https://www.aktienow.com/blog/>

**aktie now** 



