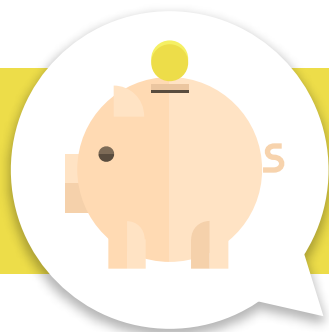


SUMÁRIO

Financeiro	4	Logística	18
Incentivo de vendas	5	Comunicação com alunos	19
Cartão	7	Comunicação com pais	21
Atendimento ao cliente	8	Vestibular	22
E-commerce	9	EAD - Educação a distância	23
Avisos e informações	10	Gestão de pessoas	24
Relacionamento	12	Força de vendas	25
Comunicação com equipe	13	Saúde	26
Monitoramento	15	Utilidade pública	27
Processos	17		



FINANCEIRO

1. LEMBRETE DE VENCIMENTOS

Enviar um SMS um dia antes, para lembrar o vencimento da fatura, evita esquecimentos e atrasos nos pagamentos. Essa é uma ótima maneira de prevenir um processo de cobrança.

Exemplo: "Sr. Miguel, sua fatura do cartão final 6811, com vencimento no dia 10/07, no valor de R\$ 550,00, já está disponível no www.bancosa.com.br."

2. SOLICITAÇÃO DE CONTATO

Com o SMS, você solicita o contato de sua carteira de cobrança de forma discreta, gerando demandas receptivas imediatas. Isso reduz custos de ligações ativas e aumenta a efetividade das negociações.

Exemplo: "BancoSA informa: Sr. Paulo, favor entrar em contato no fone 0800 XXXX XXXX. Assunto de seu interesse."

3. CONFIRMAÇÃO DE PAGAMENTO

Informe por SMS os pagamentos efetivados, proporcionando tranquilidade ao cliente e reduzindo demandas de call center.

Exemplo: "Sra. Paula, confirmamos pagamento de sua fatura no valor de R\$456,00 em 4/12, saldo disponível de R\$544,00. BancoSA."

4. AVISO DE DÉBITOS

Informando por SMS a existência de um débito em aberto, você incentiva o pagamento e contribui para que a situação do cliente fique regularizada, evitando possíveis custos de uma cobrança judicial.

Exemplo: "Sr. Gabriel, consta em aberto, desde 12/07, débito no valor de R\$1.000 referente a financiamento residencial. Para negociar, ligue 0800 XXXX XXXX. BancoSA."

5. LINHA DIGITÁVEL

Enviar um SMS com a linha digitável é maneira simples de reduzir custos com a impressão, emissão e distribuição de boletos, além de possibilitar ao cliente uma forma facilitada de pagamento.

Exemplo: "BancoSA informa: sua fatura é de R\$630,33, com vencimento em 10/08. Segue código de barras para pagar: 0158526458256698-23522226-1000."

6. COBRANÇAS DE DÍVIDAS

Com o SMS, você solicita o contato de sua lista de cobrança de forma discreta, gerando retorno imediato dos alunos. A ação por SMS reduz custos de ligações e aumenta a efetividade das negociações.

Exemplo: "UniFacul informa: Sr. Luiz, favor entrar em contato no fone 0800 6464 777. Assunto de seu interesse."

7. BOLSAS E FINANCIAMENTOS

Com o SMS, você solicita o comparecimento ao setor financeiro de bolsistas e alunos com financiamento para a assinatura de renovação do contrato ou qualquer outra solicitação. Nesse caso, o SMS diminui a demanda de funcionários, substitui a tradicional carta e reduz custos de ligações.

Exemplo: "Paola, compareça ao setor financeiro até o dia 15/09, referente renovação do FIES. UniFacul."

8. ATRASO DE PAGAMENTO

Atrasos no pagamento de dívidas já negociadas são um péssimo negócio, tanto para o cliente quanto para a recuperadora de crédito. Para o cliente: juros e multas. Para a recuperadora: tempo dos colaboradores e custo de ligações. O SMS é uma ótima alternativa para economizar já no primeiro contato pós-atraso.

Exemplo: "Marta, favor entrar em contato pelo telefone 0800 000. Assunto de seu interesse. CobrançaSA."

9. EVENTOS DE NEGOCIAÇÃO

Os eventos de negociação são ótimos para fechamento de acordos. O SMS colabora para que não ocorram esquecimentos de última hora, fazendo parte do sucesso de seu evento e sua negociação.

Exemplo: "Fulano, dia 10/11, a partir das 9h, no hotel São Rafael, evento para negociação do seu débito."

10. SOLICITAÇÃO DE ATUALIZAÇÃO DE FATURA

Caso o inadimplente queira atualizar o valor de sua fatura, a recuperadora pode disponibilizar um número (LA) para que a solicitação aconteça por SMS, uma forma fácil e gratuita para quem já está em débito. A recuperadora, após a atualização, pode informar a alteração ao inadimplente pelo mesmo canal.

Exemplo1: "Miguel, identificamos uma fatura em aberto. Caso deseje atualizar o valor, responda SIM para 20203 ou ligue 0800 6464 777. CobrançaSA."

Exemplo2: "Carla, atualizamos o seu boleto, no valor de R\$ 69,00, para pagamento no dia 15/12. Dúvidas 0800 6464 777. CobrançaSA."

Exemplo3: "Pedro, seu boleto foi atualizado para pagamento dia 16/09, no valor de 56,00. Para pagar, segue código de barras: 012519463698-2536-146-1000. CobrançaSA."

11. AGENDAMENTO DE CONTATO

Uma das principais dificuldades enfrentadas pelas recuperadoras de crédito é encontrar um horário apropriado para a negociação por telefone. Agendar uma ligação telefônica pode evitar perda de tempo da equipe, além de proporcionar maior satisfação por parte do inadimplente, que não será abordado em horários inapropriados, evitando constrangimentos.

Exemplo: "CobrançaSA: Gostaria de agendar um horário para contato? Responda SIM para 202003, para dia 8/10, às 14h."

12. REAVISO DE DÉBITO

Quando um cliente não efetua o pagamento da fatura no prazo devido, é importante lembrá-lo do débito, para que ele tenha tempo hábil para regularizar sua situação. Efetuar essa comunicação por SMS é uma forma eficiente de resgatar esses casos.

Exemplo: "Reaviso de débito: Sr. Paulo, sua fatura de 05/2012 segue em aberto. Para evitar a suspensão dos serviços, favor entrar em contato pelo 0800 XXXXXXXX. ENERMAIS."

13. AVISO DE CORTE DE SERVIÇOS

Alertar um cliente de que ele terá o serviço de água ou energia suspenso incentiva o pagamento das dívidas, evita o constrangimento dos clientes e ainda reduz o custo com as equipes de redes.

Exemplo: "Sr. Paulo, não identificamos o pagamento de suas faturas 05/2012 e 06/2012. Para evitar a suspensão dos serviços, favor entrar em contato pelo 0800 XXXXXXXX. ENERMAIS."



INCENTIVO DE VENDAS

14. CAMPANHAS DE VENDA E PROMOÇÕES

Informar o cliente sobre promoções e campanhas de vendas específicas por SMS faz com que o contato com ele se torne mais direto e que o estímulo à venda seja mais eficaz.

Exemplo: "Maria, vc ganhou 20% de desconto em toda a linha de roupas e sapatos. Apresente este SMS em nossa loja até domingo e aproveite! Loja SA."

15. QUEIMA DE ESTOQUE

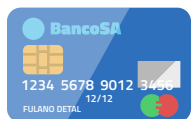
Enviar um SMS para avisar o cliente sobre liquidações de estoque e de coleções passadas, dando a ele condições especiais faz com que seja gerado um impulso de compra.

Exemplo: " Daniel, toda a coleção de verão em oferta para vc. Renove seu guarda roupa com até 70% de desconto. Aproveite, é só até amanhã! Loja SA."

16. DATAS ESPECIAIS

Enviar um SMS em datas especiais, como dia das mães, dia dos pais e dia da mulher, por exemplo, oferecendo ao cliente uma espécie de presente como desconto ou valor em compras, faz com que seja criada uma relação com o consumidor e estimula a fidelização à sua marca.

Exemplo: "Carla, queremos presentear você no dia da mulher. Dia 8/3 cada 50 reais em compras vale um acessório p/ vc ficar ainda mais linda. Lojas SA."



CARTÃO

17. INFORMAÇÃO DE ESTORNOS

Informar o cliente por SMS sobre resultado de um processo de solicitação de estorno facilita a comunicação, deixa o cliente mais tranquilo e evita demandas de call center para atender os clientes, que ficam angustiados com essa situação.

Exemplo: "João, sua solicitação de estorno do valor de R\$100,00, ref. compra na LOJAVIRTUAL, no dia 13/07, foi aprovada, e o valor será creditado na próxima fatura. BancoSA."

18. LIMITE DE VALOR DISPONÍVEL

Enviar um SMS para informar o limite de valor disponível para uso é um incentivo discreto, porém eficaz, à utilização do cartão em futuras compras. Também é uma forma de manter o cliente sempre informado sobre sua situação financeira.

Exemplo: "Banco SA informa: Marisa, seu limite disponível para uso no seu cartão USACARD é de R\$ 3.000."

19. FECHAMENTO DE FATURA

Enviar um SMS para informar ao cliente que a fatura foi fechada, seguida do valor final e da data de pagamento, incentiva o uso do cartão, pois o cliente entende que suas novas compras serão cobradas somente na próxima fatura.

Exemplo: "Prezado Rafael, informamos que a fatura do cartão com final 8765 está fechada no valor de R\$ 930,00, com vencimento em 10/10, disponível em www.bancosa.com.br."

20. ENTREGA DE CARTÃO

Enviar um SMS para informar seu cliente que o cartão já está disponível para retirada ou que foi enviado ao endereço indicado reduz o custo de ligações e o tempo dos colaboradores para realizar os avisos, e ainda aumenta a satisfação do cliente, por ser informado de forma ágil e rápida que uma solicitação foi atendida.

Exemplo: "BancoSA informa: Prezado cliente, seu cartão USERCARD já pode ser retirado em sua agência."

21. BLOQUEIO/DESBLOQUEIO

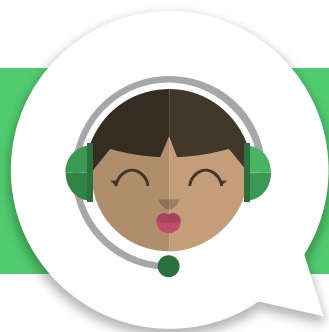
Enviar um SMS para informar que o cartão foi bloqueado devido a um roubo ou gasto indevido e avisar que o cartão já está desbloqueado para uso fideliza clientes, ao demonstrar que sua operadora de cartão se preocupa com a segurança financeira deles.

Exemplo: "Caro cliente, devido à solicitação número 25638, seu cartão de final 3652 está bloqueado. Para mais informações, entre em contato pelo número 0800 6464 777. BancoSA."

22. MOVIMENTAÇÕES

Enviar um SMS quando for efetuada alguma movimentação do cartão de crédito ou débito possibilita ao cliente um maior controle de suas contas e ainda permite que ele sinalize uma fraude ao perceber um débito indevido. Esse tipo de cuidado faz toda a diferença na percepção que o cliente tem da operadora de cartões.

Exemplo: "Caro João, compra no(a) FARMA, cartão final 3602, valor de R\$ 301,05, em 25/07, às 8h30. Caso não reconheça, entrar em contato urgente com o BancoSA."



ATENDIMENTO AO CLIENTE

23. PROTOCOLO DE ATENDIMENTO

Disponibilizar ao cliente o número do protocolo de seu atendimento no SAC é uma regra que tem de ser seguida. Mas esse processo pode ficar muito mais ágil e seguro se o número do protocolo for enviado por SMS ao longo do atendimento. O cliente ter essa informação no celular agiliza, em um segundo momento, a identificação do chamado original.

Exemplo: "Prezada Marisa, segue o número do protocolo do atendimento realizado em 6/7, às 10h30: 982749. BancoSA."

24. RETORNO DE SOLICITAÇÃO

Dar o retorno sobre um procedimento iniciado no SAC ou agência bancária por SMS evita que o cliente retorne em busca de informações do seu pedido, diminuindo os atendimentos no call center e as filas nas agências.

Exemplo: "Prezada Cintia, seus cheques já foram sustados, e os débitos indevidos, estornados. Agradecemos o contato. BancoSA."

25. MOVIMENTAÇÕES

Enviar um SMS quando for efetuada alguma movimentação do cartão de crédito ou débito possibilita ao cliente um maior controle de suas contas e ainda permite que ele sinalize uma fraude ao perceber um débito indevido. Esse tipo de cuidado faz toda a diferença na percepção que o cliente tem do banco.

Exemplo1: "Adriano, compra no(a) FARMA, cartão final 3602, valor de R\$ 301,05, em 25/07, às 8h30. Caso não reconheça, entrar em contato urgente com o BancoSA."

Exemplo2: "Caro Adriano, identificamos saque no dia 15/09, no valor de R\$ 600,00. Caso não reconheça, entrar em contato. BancoSA."

26. EXTRATO MENSAL DE PRODUTOS

Enviar por SMS um extrato mensal resumido dos produtos que o cliente tem contratado com o banco – como previdência privada, FGTS e renda fixa – é uma ótima forma de reduzir custos com a impressão e o envio de correspondências. Além do extrato mensal, o SMS pode incentivar que o cliente acesse o site para obter mais detalhes.

Exemplo: "Franciele: Extrato Prev. Privada Dez/12. Valor depositado nov./12: R\$ 500,00. Total: R\$8.526,00. Extrato completo disponível em www.bancosa.com.br."

27. RESUMO DE ATENDIMENTO

O cliente tem o direito de ter acesso ao conteúdo de seu atendimento ou negociação. Enviar o resumo por SMS evita problemas futuros para o cliente e para o banco.

Exemplo: "Protocolo de atendimento: 8752. Resumo: débito parcelado em 3 x R\$ 1.200,00, com vencimento da primeira parcela dia 10/02/2012. BancoSA."



E-COMMERCE

28. VALIDAÇÃO DE CADASTRO

O cliente que realiza o cadastro em qualquer portal de e-commerce já tem a intenção de compra. O envio do SMS como uma validação do cadastro influencia diretamente na venda, pois caso o cliente sinta alguma insegurança em relação à compra, o SMS reduz essa sensação na primeira interação.

Exemplo: "Sr. Cristiano, segue código 4sX5s4d para confirmação do seu cadastro em www.lojas.com."

29. LOGIN E SENHA

Disponibilizar por SMS o login e a senha de acesso possibilita que essa informação fique sempre ao alcance do cliente, caso haja esquecimentos na hora em que ele for realizar um novo acesso e uma nova compra.

Exemplo: "Sra. Lúcia, seguem dados para acesso ao www.lojas.com. login: maria.casa / senha: 12457454."

30. CONFIRMAÇÃO DE COMPRA

Confirmar por SMS uma compra on-line assim que ela foi efetivada torna a relação com o cliente mais próxima e pessoal. Junto com a confirmação, o SMS pode indicar o valor pago pelo produto, o que o deixa mais seguro em relação à próxima compra, fator decisivo para que ele volte a consumir.

Exemplo: "Sra. Maria sua compra de R\$ 85,30 foi efetuada com sucesso. Informações sobre status de pedido em Lojas.com."

31. CUPOM / TICKET

Para realizar o embarque em aeroportos ou comprovar uma compra, muitas vezes basta apresentar o número do bilhete eletrônico ou mostrar o cupom. O SMS deixa esse processo mais fácil para o consumidor, que pode ter essa informação disponível em seu celular, sem custo de impressão e também sem risco de perder o documento.

Exemplo1: "Rafael sua compra foi emitida com sucesso. Cupom: 10A4AA5. Você pode retirar seu produto na loja mais próxima. Lojas.com."

Exemplo2: "Caro Adriano, identificamos saque no dia 15/09, no valor de R\$ 600,00. Caso não reconheça, entrar em contato. BancoSA."



AVISOS E INFORMAÇÕES

32. CONFIRMAÇÃO DE AGENDAMENTO

Quantas vezes as equipes de manutenção e instalação não se deslocam até o local de um agendamento e, chegando lá, não há ninguém para recebê-las? Isso ocasiona uma série de custos desnecessários, que uma simples confirmação por SMS do atendimento pode evitar.

Exemplo: "Prezada Michele, confirma instalação ENERMAIS amanhã, às 16h? Envie SIM gratuitamente ou reagende o horário no fone 0800 6464 777."

33. INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO

O envio proativo de um SMS avisando sobre uma indisponibilidade nos serviços já identi-fica cada reduz o acúmulo de pessoas nas linhas de atendimento. Também é possível enviar um SMS com a previsão de retorno das operações, deixando o cliente mais tranquilo, o que evita chamadas ao call center.

Exemplo: "Caro cliente: detectamos que o serviço está temporariamente indisponível. Estamos verificando o problema. Em breve mais informações. ENERMAIS."

34. MANUTENÇÃO

O aviso por SMS de manutenção programada em redes de energia ou abastecimento de água, com data e horário, possibilita uma melhor organização do cliente em relação aos horários em que ficará sem luz ou água, influenciando diretamente sua satisfação e reduzindo chamados a call center.

Exemplo: "ENERMAIS informa: manutenção programada na rede de energia no perímetro de sua residência, dia 25/07, às 15h30. Previsão de 30 min. sem serviços."

35. QUEDA DOS SERVIÇOS

Possibilitar que seu cliente, sem custos, envie um SMS avisando sobre problemas em redes de energia elétrica ou abastecimento de água é uma grande tendência no mercado de concessionárias. Isso porque essa ação diminui os chamados a call center, evitando a necessidade de uma equipe de plantão para esses atendimentos. Além disso, é possível enviar o status do religamento automaticamente por SMS, sem o envolvimento humano.

Exemplo1: "Maria, envie gratuitamente LUZ seguido de seu número de contrato para 23003 em caso de falta de energia elétrica. ENERMAIS."

Exemplo 2: "LUZ 983hn869."

Exemplo 3: "Identificado curto-circuito no transformador que abastece sua residência. Equipe já foi enviada ao local. Previsão de 2 horas para religamento. ENERMAIS."

Exemplo 4: "Maria, energia já foi reestabelecida em seu perímetro. Caso ainda esteja sem luz, responda gratuitamente NÃO, que entraremos em contato."

36. M-TOKEN

Substitua o token utilizado para envio de código de confirmação de movimentações (muito utilizado em movimentações bancárias) pelo envio de um SMS. Seu cliente não precisará carregar mais alguma coisa consigo e terá a mesma segurança do token convencional.

Exemplo: "15/out/2012, 14:04, cód 7dj83hf"

37. Certificação de produtos

Muitos produtos são fraudados, e os consumidores acabam comprando produtos falsi-ficados. Para evitar isso, algumas empresas começaram a disponibilizar na embalagem do produto um código de verificação. Como funciona? O cliente, direto do supermercado, envia o código de verificação, e sua empresa, de forma automatizada, valida o código e retorna ao cliente um SMS com a legitimidade do produto.

Exemplo: "Obrigado pelo seu contato. O produto de código X45Y17 é oficial da Empresa S.A."

38. Catálogo

Insira no anúncio de produtos um código para que o cliente envie por SMS e receba mais detalhes do produto. Imobiliárias e construtoras têm utilizado esse recurso, colocando na placa de imóveis à venda um código de catálogo.

Exemplo: "Imóvel 8976: 2 dorm, 1 suíte, cozinha americana, banheiro social e lavabo. 2 vagas de garagem. 78m². Seu corretor: Valdir Nunes."



RELACIONAMENTO

39. AÇÕES EM DATAS COMEMORATIVAS

Ações com o SMS em datas comemorativas – como aniversários, Natal, Páscoa e Dia das Mães – são uma forma de estimular o relacionamento e a fidelização do cliente. Para quem recebe a mensagem, a sensação de proximidade é ainda maior.

Exemplo: "Gabriela, parabéns pelo aniversário. Uma lembrança do BancoSA."

40. PROGRAMA DE FIDELIDADE

O SMS utilizado para informar pontos ou prêmios em programas de fidelidade é uma forma dinâmica de incentivar o uso do cartão ou a venda de algum produto.

Exemplo: "Fidelidade BancoSA informa: você tem 5.000 pontos disponíveis para resgate. Mais informações em www.bancosa.com.br."

41. INFORMATIVOS

Com o SMS, você pode manter seu cliente sempre atualizado sobre as políticas financeiras (novas regras de poupança, SELIC, ICMS) e qualquer outra informação relevante. Esse tipo de iniciativa demonstra que você se importa em deixar seu cliente por dentro de tudo o que acontece no seu banco.

Exemplo: "BancoSA informa: taxa de juros SELIC aplicável na poupança, relativa ao mês de abril de 2012, é de 0,71%."

42. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa por SMS pode avaliar o atendimento, a entrega, o produto e o que você quiser diretamente com a pessoa que realizou a compra, de um jeito muito fácil. Assim, você demonstra que se importa com a opinião de seus clientes e com a melhoria de seus processos.

Exemplo: "Para avaliar o nosso atendimento, responda gratuitamente: (1) bom (2) médio (3) ruim. Lojas.com agradece."

43. INFORMATIVOS

O SMS possibilita que você disponibilize para seus clientes uma informação que, na maioria das vezes, passa despercebida, como o consumo mensal de água ou energia, ou qualquer informação importante de sua empresa. Isso demonstra que você se importa em deixar seu cliente bem informado.

Exemplo: "PLUV INFORMA: Gabriel, consumo de água de 30.180 litros, aumento de 15% em relação ao mês anterior."

44. ENVIO DE DICAS

Quando seu cliente comprar algum produto ou serviço, envie a ele algumas dicas úteis relacionadas às compras realizadas. Assim você estará se diferenciando no mercado e consequentemente fidelizando seu cliente.

Exemplo: "Sua viagem para a Itália está chegando! Leve roupas quentes e não esqueça seu passaporte. Esperamos você dia 29/09 às 12hs no aeroporto."

Exemplo 2: "Receita requeijão: grelhe 1 kg de frango em cubos e misture o requeijão. Coloque a mistura num refratário, cubra com batata palha e gratine por 15 min."



COMUNICAÇÃO COM EQUIPE

45. INFORME DE METAS

Manter o colaborador informado por SMS sobre seu desempenho diário motiva funcionários a atingir suas metas e incentiva a venda de produtos.

Exemplo: "Rafael, você já atingiu 60% da meta de maio. Faltam 4 vendas de seguro para você alcançar sua meta. Continue assim. BancoSA."

46. INCENTIVO À VENDA

Informar o colaborador por SMS sobre promoções-relâmpago para o aumento de vendas pode se transformar em uma ação constante de incentivo, com resultados surpreendentes no final do mês.

Exemplo: "Luisa, aproveite para fechar bons negócios: empréstimos para construção com 2% de juros ao ano. Boas vendas. BancoSA."

47. REPORTES A GERENTES

Assuntos como o informe de metas, datas comemorativas e horários especiais de funcionamento podem ser facilmente enviados por SMS para gerentes de diferentes agências, possibilitando o repasse instantâneo e direto da informação, com menos custos.

Exemplo: "Maria, a sua agência já atingiu 70% da meta de novos clientes do mês de dez. Acompanhe os resultados individuais na intranet. Banco SA."

48. CONVITES E CONVOCAÇÕES

Convidar ou enviar por SMS um lembrete de convocação de eventos ou comemorações internas é uma nova forma de comunicar que mobiliza pessoas e agiliza processos.

Exemplo: "Banco SA informa: participe da nossa campanha de solidariedade de Natal, hoje, às 19h, no salão de eventos. Aguardamos você."

49. ALERTAS DE SEGURANÇA

Agências bancárias, gerentes e colaboradores são alvos constantes de ameaças de criminosos. A utilização do SMS como ferramenta de alerta facilita o trabalho dos departamentos de segurança em casos de aviso de sequestro e furtos, além de garantir mais agilidade, ao evitar ligações.

Exemplo: "João, identificamos atuação de quadrilha próxima a sua região. Avise sua família e fique alerta. BancoSA."

50. INFORMATIVOS

Com o SMS, você pode manter seu colaborador sempre atualizado sobre as políticas financeiras (novas regras de poupança, SELIC, ICMS) e qualquer outra informação relevante. Esse tipo de iniciativa demonstra que você se importa em deixar seu funcionário por dentro de tudo o que acontece no seu banco.

Exemplo: "BancoSA informa: taxa de juros SELIC aplicável na poupança, relativa ao mês de abril de 2012, é de 0,71%."

51. COMUNICAÇÃO COM EQUIPES EXTERNAS

Utilizar o SMS para se comunicar com equipes externas de manutenção, enviando aviso sobre o próximo local de atendimento ou um alerta imediato de um problema de energia ou água identificado, reduz custos de ligações telefônicas, aperfeiçoa processos internos e dá agilidade ao seu atendimento.

Exemplo: "Alerta PLUV: vazamento próximo a sua região, favor se direcionar para a Avenida Brasil, 501, e verificar problema."

52. WORKFLOW

Associe às regras internas do seu negócio o envio de SMS alertando as partes envolvidas. Informe aos gerentes que algum processo necessita da sua liberação, alerte equipes de venda para queda de consumo ou rescisão de contratos, etc.

Exemplo: "Cliente Lojas HH redução de consumo em 40%."

Exemplo 2: "Aguardando sua autorização: adiantamento de viagem solicitado por Jonathan."



MONITORAMENTO

53. SALDO NO CAIXA RÁPIDO

Por meio de monitoramento do caixa eletrônico, é possível receber um SMS avisando quando o dinheiro do caixa está se esgotando. O aviso possibilita uma ação imediata para repô-lo, evitando que falte dinheiro na hora de realizar um saque.

Exemplo: "Atenção: alerta máquina 23546, com saldo inferior a R\$2.000. Banco SA."

54. AVISO DE PANE

É possível disparar um SMS alertando qualquer pane que ocorrer no caixa eletrônico. Com uma informação ágil, no momento em que o problema ocorre, é possível ter uma correção mais rápida.

Exemplo: "Atenção: verificar alerta caixa 23232, com pane no dispensador de dinheiro. Banco SA."

55. MONITORAMENTO DE SISTEMAS BANCÁRIOS

Um SMS pode evitar muito tumulto em uma agência bancária. Isso é possível se seu sistema disparar um SMS quando um bug no sistema for identificado. Com o alerta, é possível mover rapidamente uma ação para a correção do problema, evitando que a equipe de trabalho que para e influenciando diretamente na satisfação do cliente.

Exemplo: "Atenção: queda servidor principal às 15:55:43, verificar com urgência. Banco SA."

56. ABERTURA DE COFRE

Enviar um SMS aos gerentes no momento em que o cofre for aberto é uma forma de, em caso de arrombamentos, proporcionar uma rápida ação da polícia e uma maior segurança aos gerentes.

Exemplo: "Atenção: cofre 1325 aberto 19:30:35, fora do horário padrão, dia 25/08. BancoSA."

57. MONITORAMENTO HELP DESK

Receber por SMS a situação das PAs de atendimento pode evitar congestionamentos nas linhas de telefone. É possível disparar o envio do SMS a qualquer hora do dia, automaticamente, direto do seu sistema.

Exemplo: "MonitoraHelp: Chamados abertos: 13 - Chamados Fechados - 1542 - Chamados em espera - 10. Lojas SA."

58. MONITORAMENTO DE ESTOQUE

O controle de estoque das lojas pode ser monitorado e recebido por SMS. A ação possibilita uma maior agilidade na reposição e no abastecimento de produtos, influenciando diretamente nas vendas.

Exemplo: "Atenção: estoque fileira 28 com 40% de sua capacidade total. Verificar. Lojas SA."

59. MONITORAMENTO DE FALHA EM SERVIÇOS DE UTILIDADE PÚBLICA

Identificar quedas no fornecimento de serviços básicos como água e energia e mobilizar rapidamente as equipes de campo para um local que tenha provocado uma queda de serviços evita demandas ao call center e agiliza todo o processo de atendimento e resolução dos problemas.

Exemplo: "Identificada queda no transformador na Av. Carlos Gomes, esquina Av. Plínio Brasil Milano. Deslocamento imediato da sua equipe. ENERMAIS."

60. HIDRÔMETROS E MEDIDORES

Não precisar realizar a medição manual de casa em casa e receber todas as informações de consumo diretamente em seu sistema é um recurso que começa a ser aplicado ao redor do mundo. Basta instalar um chip nos hidrômetros e medidores e programar para que ele dispare, a cada final de período, o relatório de consumo. Isso reduz custos com funcionários e automatiza e agiliza um processo que hoje é manual e suscetível a erros.

Exemplo: "CONTRATO: 8937252748. MÊS: MAIO. ANO: 2012. CONSUMO: 25.364.215. ENERMAIS."

61. MONITORAMENTO DE TEMPERATURAS

Um SMS pode alertar quando a temperatura de freezer em lojas de departamentos e supermercados alcançar determinada temperatura. O alerta evita a perda de produtos com o descongelamento, além de influenciar para que uma ação de reparo imediato seja movida e a qualidade dos produtos, preservada.

Exemplo: "Atenção: alerta freezer 15, com temperatura +1 grau. Verificar com urgência. Lojas SA."

62. MONITORAMENTO DE PRODUÇÃO

Muitas indústrias têm enviado aos gestores, de forma automatizada, o resultado diário de produção por SMS. Assim, onde quer que os gestores estejam, saberão o desempenho de suas equipes.

Exemplo: "27/ago: CC 768 / JH 980 / GB 45 / SM 231."

63. MONITORAMENTO DE SERVIDORES E MAQUINÁRIOS

O SMS é um grande aliado para os responsáveis pela disponibilidade dos servidores e maquinários. Quando algum sistema estiver operando em nível crítico, o envio de um SMS preventivo ou de ação imediata auxilia na rápida correção do bug.

Exemplo: "Alerta: servidor ERP operando a 97% de sua capacidade."



PROCESSOS

64. DISPONIBILIDADE DE PRODUTO

Muitas vezes um cliente se interessa por um produto que não existe mais em estoque. Dar a alternativa para o cliente ser avisado por SMS quando o produto estiver disponível novamente o fideliza e aumenta o índice de retorno à loja.

Exemplo: "Sr. Luciano, informamos que o produto solicitado já se encontra disponível para compra. Mais informações em lojas.com."

65. INDISPONIBILIDADE DE PRODUTO

Muitas vezes um cliente se interessa por um produto que não está mais em estoque. Dar a alternativa para ele solicitar ser avisado por SMS quando o produto estiver disponível novamente fideliza o cliente e aumenta o índice de retorno à loja.

Exemplo: "Sr. Luciano, informamos que o produto solicitado não está disponível. Para mais informações, acesse lojas.com."

66. ACOMPANHAMENTO DO PEDIDO

A possibilidade de o cliente acompanhar por SMS seu pedido de compra aumenta a segurança dele em relação à compra efetuada e evita inúmeros chamados ao call center.

Exemplo1: "Sr. João, o seu pedido foi autorizado e será enviado em até 72 horas. Mais informações em lojas.com."

Exemplo2: "João, seu pedido será entregue amanhã (22/09), no turno da manhã, pelo agente RAFAEL SILVA, no endereço indicado na hora da compra. Lojas.com."

67. CONFIRMAÇÃO DE RECEBIMENTO

Para finalizar o ciclo de compra do cliente, é preciso confirmar o recebimento do produto. A solicitação de confirmação por SMS demonstra que você se interessou não só em vender, mas em acompanhar todo o processo até a entrega do produto.

Exemplo1: "Prezada Aline, responda sim ou não gratuitamente para confirmar o recebimento do seu celular. Lojas.com agradece."

Exemplo2: "Sr. Luciano. Informamos que o produto solicitado não está disponível. Para ser avisado quando o tivermos novamente em estoque, responda SIM. Lojas.com."



LOGÍSTICA

68. ROTA DE ENTREGA DAS EQUIPES

Uma entrega de urgência ou cancelada, qualquer mudança de rota que aconteça de última hora: é importante informar a equipe de entregadores o mais rápido possível. O SMS deixa a entrega mais ágil e é uma forma eficiente de reduzir os custos com ligações e deslocamentos indevidos de equipe.

Exemplo: "Compras.com informa: Rotas de entrega - 24541 a 2452. 1º Lote 13h-18h 2º Lote 08h-12h."

69. STATUS DE ENTREGA

Manter seu cliente informado de como está o processo de entrega de seus produtos aumenta a segurança dele e reduz muito o índice de reclamações, que na maioria das vezes acontece devido à falta de informação sobre o status de entrega. Isso pode ser resolvido enviando, em tempo real, um SMS com o passo a passo da entrega para o cliente.

Exemplo: "O celular que você comprou nas Lojas.com está a caminho. Nossa previsão de entrega é de 3 dias. Mais informações em lojas.com."

70. CÓDIGO DE RASTREAMENTO

Se seu cliente preferir rastrear a mercadoria acessando o site de compras, fica mais fácil para ele que o código de rastreamento do produto esteja disponível de um jeito muito fácil, a qualquer momento, na palma da mão.

Exemplo: "O seu celular já foi encaminhado para remessa. Segue código PB274465465451 para acompanhar a entrega em www.lojas.com."

71. CONFIRMAÇÃO DE PRESENÇA EM CASA

O envio do SMS para seu cliente perguntando se ele vai estar em casa no horário da entrega de seu produto possibilita que ele retorne o SMS avisando sua disponibilidade, ação que reduz muito os custos com o deslocamento indevido da equipe de entrega.

Exemplo: "Natália, entrega agendada hoje para as 14h. Para confirmar o recebimento de seu produto, responda sim ou não gratuitamente. Lojas.com agradece."



COMUNICAÇÃO COM ALUNOS

72. BIBLIOTECA

Informar a data de entrega de livros, o retorno de uma reserva indicando que o livro já está disponível, ou ainda possibilitar que o aluno faça a reserva de um livro apenas enviando um SMS são ações que reduzem atrasos na entrega de livros e incentivam o uso da biblioteca.

Exemplo 1: "Maria, amanhã, 25/03, é a data de entrega ou renovação de seus livros. No www.unifacul.com.br você pode renovar o prazo. Faculdade UNI."

Exemplo 2: "Maria, o livro '20 tendências da mobilidade no Brasil' já está disponível na biblioteca central da UniFacul, disponível até 01/04 para retirada."

Exemplo 3: "LIVRO: técnicas de pesquisa, 2011, de Marcos Abreu, para 03/04. Maria Silva, curso de Administração."

73. MATRÍCULA E REMATRÍCULA

Informar por SMS o período de matrículas abertas ou de rematrículas faz com que os alunos de sua universidade não se esqueçam de realizar esse processo no período correto, aumentando o número de alunos inscritos nas disciplinas.

Exemplo: "UniFacul informa: Carina, matrículas abertas para o curso de Odontologia até o dia 2 de julho."

74. CONVITES E LEMBRETES

Uma convocação mais efetiva no dia e algumas horas antes de um evento, reunião, palestra ou jornada acadêmica acontecer deixa o processo de divulgação mais ágil e o aluno mais integrado às atividades propostas.

Exemplo1: "UniFacul informa: Marcos, confraternização de volta às aulas no anfiteatro, às 20h30. Esperamos você."

Exemplo2: "Prezado Marcelo, reunião de alunos às 15h30, na sala 31B. Contamos com a sua presença. EDUCA."

75. AVISOS

Enviar por SMS lembretes de datas de provas, informações sobre o calendário semestral, data do retorno às aulas, horários das aulas, lembretes de feriados e aviso de faltas deixa a comunicação mais eficaz e evita desculpas do tipo "não fiquei sabendo".

Exemplo1: "Marcos, prova de Teoria da Comunicação na próxima quinta, dia 14/05, às 19h. UniFacul."

Exemplo2: "Marcos, sexta, dia 07/06, não haverá aula devido ao feriado na quinta-feira, dia 07/06. UniFacul."

Exemplo3: "Marcos, início das aulas no dia 03/03, das 19h às 22h20. Bom retorno! UniFacul."

Exemplo4: "João, você tem 3 faltas na disciplina de Metodologia, sendo 4 o limite. Se você tiver mais uma falta, perderá o semestre. UniFacul."

76. CANCELAMENTOS DE AULA

Quando um professor não pode ir ou quando algo impede a realização das aulas, avisar os alunos por SMS evita o deslocamento indevido e o descontentamento dos estudantes.

Exemplo1: "Marcos, foi cancelada a aula de hoje por falta de professor.
Dúvidas: 0800 6464 777. UniFacul."

Exemplo2: "Marcos, devido à Gripe A, as aulas foram suspensas por tempo indeterminado. Avisaremos por SMS sobre o retorno das aulas. UniFacul."

77. DATAS COMEMORATIVAS

Ações com o SMS em datas comemorativas – aniversários, Natal, Páscoa, Ano Novo e Dia do Estudante – são uma forma de estimular o relacionamento e a fidelização dos alunos. Para quem recebe a mensagem, a sensação de proximidade com sua escola ou universidade é ainda maior.

Exemplo: "Paulo, parabéns pelo Dia do Estudante. Uma lembrança UniFacul."



COMUNICAÇÃO COM PAIS

78. ENTRADA E SAÍDA DE ALUNOS

Em um mundo cada vez mais violento, manter os pais informados sobre a entrada e saída dos alunos é um grande diferencial para as escolas. Basta instalar um controle de entrada e saída eletrônica que envie um SMS para os pais quando houver alguma movimentação do aluno. Alguns exemplos que já estão em funcionamento: catraca biométrica ou por cartão, etiqueta eletrônica em uniforme, etc.

Exemplo: "Escola EDUCA informa: entrada Luiza Vargas às 13h15 pelo portão central."

79. LEMBRETE DE REUNIÕES

Em caso de reuniões de pais e professores em escolas ou universidades, o lembrete enviado por SMS faz com que não haja esquecimentos do compromisso, além de ser um incentivo à participação.

Exemplo: "Prezada Lurdes, reunião de pais às 18h30, na sala 33B. Contamos com a sua presença. EDUCA."

80. AGENDA DE ALUNOS

Em caso de substituição de agendas dos alunos, devido a cancelamentos de passeios ou visitas externas de estudos, o SMS contribui para dar a informação instantânea aos pais, colaborando para que não ocorra um deslocamento indevido dos alunos nem descontentamentos com a falta de informação.

Exemplo: "Prezada Maria, o passeio de estudos e integração à TECNO, previsto para hoje aos alunos da 31B, foi cancelado devido ao mau tempo. EDUCA."

81. AVISOS DE ATIVIDADES EXTRACLASSES

Os avisos de atividades extraclasse dos alunos (além de solicitação de autorização para passeios) podem ser enviados por SMS aos pais. A ação possibilita que eles fiquem informados das atividades, além de demonstrar que você se interessa com a segurança de seus alunos.

Exemplo: "Prezado Marcos. Passeio de campo para sítio Amazon no dia 15/03. Responda gratuitamente SIM ou NÃO para autorizar a ida de seu filho. EDUCA."



VESTIBULAR

82. RESULTADO

Essa é a comunicação do vestibular que cada estudante mais deseja receber, o resultado! Enviar um SMS avisando que ele passou no vestibular e que agora é “bixo” de sua universidade é uma ação da qual, com certeza, ele nunca se esquecerá, e mostrará para todos ao seu redor.

Exemplo: “Paula, parabéns! Você é BIXO em Medicina na UniFacul.”

83. INSCRIÇÃO

Um SMS enviado logo após a inscrição do estudante no processo seletivo pode dar segurança em relação à efetivação de sua inscrição, além de contribuir para que o estudante não esqueça o prazo de pagamento.

Exemplo: “João, recebemos sua inscrição para o vestibular UniFacul. Pagamento até o dia 23/08 para confirmação.”

84. AVISOS

No período do vestibular, é fundamental que todos os inscritos cheguem no horário correto. Um SMS avisando o horário da prova, o horário da tolerância e do fechamento dos portões, além das salas e do endereço para a realização do processo seletivo, é importante para que não ocorram atrasos ou perda da prova pelos vestibulandos.

Exemplo 1: “Mariana, sua prova é às 9h na sala 1501. Boa prova. UniFacul.”

Exemplo2: “Mariana, processo seletivo UniFacul amanhã às 10h, na avenida Brasil, 500. Boa prova.”



EAD - EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA

85. LOGIN E SENHA

Disponibilizar por SMS o login e senha do EAD para os alunos possibilita que essa informação fique sempre disponível no celular deles, caso haja esquecimento na hora em que fizerem o acesso.

Exemplo: "Fábio, segue login 5234 e senha 824542 para utilização do EAD. UniFacul."

86. AVISO DE MATERIAL DISPONÍVEL

Avisar por SMS que um material foi disponibilizado no ambiente de EAD faz com que não haja esquecimento dos alunos em relação à leitura dos materiais, nem desculpas do tipo "não fiquei sabendo".

Exemplo: "Fábio, material da aula de Introdução à Mobilidade disponível no EAD para leitura até dia 04/08. UniFacul."

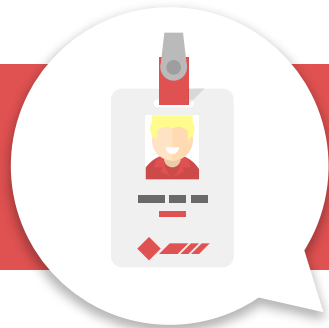
87. LEMBRETE DE AULA

Enviar um lembrete de aula por EAD, avisar de provas e informar as notas dos alunos por SMS assim que estiverem disponíveis deixa os alunos informados em relação às suas atividades e demonstra interesse em seu aprendizado.

Exemplo 1: "Daiane, prova por EAD hoje, a partir das 19h. UniFacul."

Exemplo 2: "Daiane, professor Jair disponibilizou a nota da prova em www.unifacul.com."

Exemplo 3: "Daiane, hoje teremos aula por EAD a partir das 19h. UniFacul."



GESTÃO DE PESSOAS

88. INCENTIVO À VENDA

Uma comunicação interna eficaz pode trazer bons resultados no final do mês. Manter o colaborador informado sobre as metas diárias e promoções-relâmpago o motiva para o fechamento de acordos, o que se transforma em ações de incentivo à negociação.

Exemplo1: "Pessoal, nossas metas para esta semana serão de 80 acordos concretizados. Bom trabalho. Cobrança SA."

Exemplo2: "Marcelo, hoje temos descontos de até 30% para negociação de dívidas. Mais informações na intranet. Cobrança SA."

Exemplo3: "Guilherme, você já atingiu 97% de sua meta da semana. Ainda dá tempo de atingir 100%. Você pode ganhar um jantar com acompanhante! Cobrança SA."

89. RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

A comunicação de seus processos seletivos pode ser dada por SMS. No início do processo, o SMS funciona como um filtro dos interessados na vaga. A ação reduz custos com ligações e possibilita um retorno mais eficaz da base de currículos.

Exemplo1: "Estamos buscando profissionais para o setor de atendimento. Interessados devem enviar SIM para 20203 ou ligar para 0800 6464 777. CobrançaSA."

Exemplo 2: "Compareça à Av. Paulista, 2345 sl 908 com seu CV. Vaga para atendimento, pacote de remuneração atrativo. Cobrança SA."

90. AÇÕES EM DATAS COMEMORATIVAS

Ações com o SMS em datas comemorativas –aniversários, Natal, Páscoa e Dia das Mães – são uma forma de estimular o relacionamento com sua equipe interna. Para quem recebe a mensagem, a sensação de proximidade com sua empresa é ainda maior.

Exemplo: "Gabriela, parabéns pelo aniversário. Uma lembrança Cobrança SA."

91. PAGAMENTO DE BENEFÍCIOS

Comunicar os colaboradores sobre os pagamentos de salários, 13º, PPR e outros benefícios pode ser facilmente realizado por SMS. Assim, além de enviar um comprovante, você estará informando seus funcionários sobre os créditos realizados.

Exemplo: "RH Lojas SA: Aviso de depósito de R\$2.120,00 referente 13º salário, em 20/10."

92. COMUNICAÇÃO INTERNA

Enviar por SMS informações sobre comunicação interna, como um aviso sobre as escalas de folgas e alterações em horários, avisos internos de eventos, ações motivacionais e de endomarketing, possibilita aos seus funcionários um contato direto com a informação.

Exemplo1: "Michele, hoje a escala de folga das 18h30 às 19h30 é de Lurdes e Betânia. Lojas SA."

Exemplo2: "Natália, hoje teremos um coquetel de divulgação dos colaboradores do mês. Não perca, é às 18h no centro de eventos. Lojas SA."



FORÇA DE VENDAS

93. NOVAS TABELAS DE PREÇOS

Informe por SMS as novas tabelas de preços dos produtos com descontos diretamente para os gerentes e vendedores. A informação em tempo ágil possibilita que os novos preços sejam aplicados nos produtos assim que atualizados, aumentando as vendas do dia.

Exemplo1: "Caro Felipe. Segue nova tabela: 23561: 20%, 2356: 10%, 254: 30%. Para mais informações, acesse a intranet. Lojas SA."

Exemplo2: "Kelen, o IPI foi reduzido e com isso toda a linha branca está com 20% de desconto. Aproveite para aumentar as suas vendas. Lojas SA."

94. ESTOQUE DE PRODUTOS

Informar sua força de vendas, por SMS, sobre o estoque de produtos contribui diretamente para o aumento das vendas de produtos dos quais há grande quantidade em estoque.

Exemplo: "FORÇA DE VENDAS: Mariana, estoque 2435 com grande quantidade. Ofertar em 20%. Boas vendas. Lojas SA."

95. INFORME DE METAS

Manter o colaborador informado, por SMS, sobre seu desempenho diário motiva os vendedores a atingir suas metas e incentiva a venda de produtos.

Exemplo: "Marcelo, você já atingiu 80% da meta de maio. Faltam 6 vendas de R\$ 500,00 para você alcançar sua meta. Continue assim. Lojas SA."

96. CONVITES E CONVOCAÇÕES

Convidar ou enviar por SMS um lembrete de convocação de reuniões, eventos ou comemorações é uma nova forma de comunicar que mobiliza pessoas e agiliza processos de comunicação.

Exemplo: "Lojas SA informa: participe da nossa reunião hoje, às 19h, no salão de eventos. Aguardamos você."



SAÚDE

97. MEDICINA PREVENTIVA

Envie dicas para grupos de risco e mantenha estável a saúde de seus clientes/pacientes. Esse recurso também é muito utilizado para enviar dicas para grávidas, tornando maior o acompanhamento pré-natal.

Exemplo: "14 semanas: seu bebê está crescendo e deverá pressionar seu intestino, ocasionando constipação intestinal. Inclua fibras em sua alimentação e beba mais água."

98. DOAÇÃO DE SANGUE

Os hemocentros sofrem com a falta de sangue, mas alguns já estão aumentando a quantidade de doadores alertando por SMS para a necessidade de algum tipo específico de sangue.

Exemplo: "Doadores tipo O+. Precisamos que você nos ajude a salvar uma vida. Compareça hoje ao Hemocentro e doe sangue."

99. RESULTADOS DE EXAMES

Envie o resultado por SMS ao médico solicitante dos exames. Permita uma rápida ação por parte dos médicos em caso de resultados críticos.

Exemplo: "Alerta! Paciente Maria Regina Duarte com nível de colesterol acima do recomendado. Acesse o portal e veja o resultado na íntegra. Saúde Vida."

100. CONFIRMAÇÃO DE CONSULTAS

Hospitais e centros clínicos tem comprovado mais de 20% de redução de absenteísmo confirmando um dia antes, por SMS, a presença dos pacientes. Isso permite uma realocação de equipe e equipamentos.

Exemplo: "Joana, confirma consulta com otorrino dia 17/03 às 15hs?
Responda SIM para confirmar ou NÃO para cancelar. Clínica Vida."

101. MEDICAMENTOS CONTROLADOS

Medicamentos de uso contínuo garantem a portadores de doenças crônicas melhor qualidade de vida. No entanto, é fundamental que eles nunca se esqueçam de tomar seus remédios. Indústrias farmacêuticas e operadoras de saúde adotaram a prática do envio de lembretes para os pacientes como recurso para evitar esquecimentos.

Exemplo: "Sílvia, hoje é dia de tomar seu remédio para esclerose múltipla. Equipe Vida."



UTILIDADE PÚBLICA

102. DENÚNCIAS

Possibilitar que a população denuncie infrações de forma facilitada é uma forma de melhorar a segurança e o cumprimento da lei. É possível, por SMS, denunciar de forma anônima o consumo de álcool por menores, infrações de trânsito, devastação de áreas protegidas e muito mais.

103. EMERGÊNCIAS

Disponibilize um número de emergência para que deficientes auditivos peçam socorro por SMS.

104. MOBILIZAÇÃO PÚBLICA

Alerte a população para ações massivas que precisam ser tomadas. Em caso de enchentes, algumas prefeituras já estão alertando os moradores de áreas de risco para ações de evacuação dos locais.

Exemplo: "Alerta! Hoje choverá o equivalente a todo o mês. Alto risco de enchente. Evacue sua casa e alerte seus vizinhos. Prefeitura."