**BANNERS TOP**

1. Mex é **inteligência operacional em escala para a sua central de atendimento**
2. **Incrementamos a qualidade para que a sua empresa vença**
3. ***Speech Analytics* para impulsionar os seus resultados**
4. **Ficamos de olho nas interações dos clientes com a sua marca**

**QUEM SOMOS**

Somos a MEX, uma consultoria de **incremento de resultados** e qualidade, que atua com metodologia adaptada às **necessidades dos clientes**, ancorada à consagrada **plataforma de speech analytics Eureka**, da empresa americana CallMiner, que possibilita a **captura em larga escala da voz dos consumidores (voice of customers) e dos agentes.**

A MEX é uma empresa do Grupo Pines Inc., uma holding de investimento e gestão fundada em 2013, sediada em São Paulo, e com uma atuação abrangente na América Latina. Tem como propósito transformar ideias em empresas rentáveis, sustentáveis e inovadoras.

**Ícones:**

Incremento de Performance

Melhora de qualidade

Auditoria de processos

Redução de custos

Satisfação do cliente

**NOSSAS ENTREGAS**

**Subtítulo:**

**Projeto de incremento de Performance de negócios.**

* **Vendas**

Nos processos comerciais feitos através de interações telefônicas, otimizamos o desempenho do agente e da operação, com impacto direto nas receitas. Entender o que está acontecendo em suas interações de vendas, é a chave para desvendar oportunidades imediatas e aumentar suas vendas. Analisamos os comportamentos e atividades que levam a vendas bem sucedidas e apoiamos a disseminação dessas boas práticas para toda a equipe de vendas.

* **Cobrança**  
  A análise das interações de cobrança pode ajudar a mitigar os riscos de não conformidade da operação, melhorar o desempenho do agente e aumentar as taxas de recuperação. Oferecemos soluções de monitoramento de conformidade e incremento de desempenho para empresas de qualquer porte: de operações de cobrança de grandes empresas a pequenas agências.
* **Atendimento**  
  Administrar um Call Center implica em um conjunto único de desafios, desde altos níveis de atrito, custos crescentes e clientes exigentes. Estamos aptos a apoiar nossos clientes em todos os aspectos cotidianos da operação, por meio do monitoramento de até 100% de todas as chamadas telefônicas automaticamente. Proporcionamos avançada análise dessas interações para treinar melhor os agentes, obter insights sobre produtos e serviços, reduzir custos e melhorar a experiência dos clientes finais.
* **Rentabilização**  
  Apoiamos nossos clientes nos desafios relativos ao gerenciamento do equilíbrio entre up/cross sales e satisfação do cliente. Rastreamos ofertas feitas, aceitas e rejeitadas. Identificamos as causas da aceitação e/ou rejeição das ofertas. Aumentamos as tentativas de up sell e de cross sell. Como resultante dessas ações, vem o melhor desempenho de vendas e o incremento de receita.
* **Retenção**  
  A análise dos contatos dos clientes através da nossa plataforma os transforma em informações significativas que podem ser usadas para melhorar suas experiências e o desempenho do agente. Fornecemos informações relevantes sobre todos os aspectos de vendas, marketing, atendimento ao cliente e operações, evidenciando quais clientes estão em risco de cancelamento dos serviços. Apoiamos, igualmente, as operações de retenção de cliente e de reversão de cancelamentos, trazendo à tona as melhores práticas em termos de Performance e disseminando essas práticas para a operação como um todo.
* **Insights de negócios**  
  É extremamente poderosa a possibilidade de analisar até 100% das interações dos seus clientes com sua empresa. Nossa plataforma permite extrair e analisar informações úteis para o negócio, tais como citações aos concorrentes, feedbacks dos clientes sobre produtos e ofertas, impacto da comunicação institucional e de vendas, sugestões de inovação de processos, satisfação ou insatisfação com a jornada percorrida, enfim, o potencial de captura de insights permitido por nossa plataforma é quase inesgotável.

**Subtítulo:**

**Projetos de transformação dos modelos de monitoria e auditoria de qualidade.**

**Modelo de monitoria usual:**

**Gráfico**

**No gráfico aplicar esse texto na parte de baixo de uma forma bacana.**

• Modelo amostral

• Baixo custo-benefício

• Praticamente 100% manual (feito por monitores)

• Reportes realizados de forma extemporânea

• Caráter meramente operacional

• Grande retrabalho (réplicas, tréplicas, calibrações)

• Desperdício de tempo e dinheiro

• Não necessariamente voltado aos clientes

**Modelo transformado e automatizado:**

**Gráfico**

**Sub título:**

**Modelo de abordagem operacional MEX.**

**Gráfico**

**Plataforma Eureka parametrizada**

As gravações são transcritas e a plataforma devidamente parametrizada para trazer as informações relevantes para o projeto.

**Dashboard e relatórios**

Os gestores da operação, com base em dashboards nativos e customizados, conseguem dar diariamente um feedback estruturado para as equipes, e definir ações para corrigir desvios em relação a não conformidades relativas ao target dos projetos.

**NOSSA METODOLOGIA**

Adotamos como abordagem estrutural o conceito do ciclo de PDCA, adaptados às especialidades de cada cliente.

**Gráfico**

1. **Entendimento**

Abordagem consultiva para entender as oportunidades de negócio e/ou problemas a serem mitigados.

Definição do escopo recorrente e pontual.

Identificação dos KPIs alvo.

1. **Execução e Definição da abordagem de trabalho.**

Parametrização da solução tecnológica.

Transcrição dos áudios.

Fine tuning processo.

1. **Findings e resultados**

Obtenção dos outputs recorrentes e pontuais.

Análise dos dashboards e relatórios.

Análise consultiva dos resultados.

1. **Recomendações e ações**

Geração consultiva de recomendação de melhorias.

Aplicação e acompanhamento das ações recomendadas.

Análise dos KPIs envolvidos.

Retroalimentação e aprendizado.

**Dentro do gráfico são essas duas informações:**

Incremento de Performance.

Qualidade e satisfação dos clientes.

**SPEECH ANALYTICS**

Nossa plataforma de speech analytics – Eureka da CallMiner - utiliza Inteligência Artificial (IA) e Machine Learning (ML) para analisar cada interação com o cliente, em todos os canais, transformando-se em uma poderosa ferramenta para você elevar a experiência dos clientes e otimizar seus resultados.

A Eureka da CallMiner Eureka é uma plataforma de análise de fala e envolvimento do cliente baseada em SaaS que aproveita a IA e ML para capturar, transcrever e revelar insights de 100% das interações da sua empresa com seus clientes.

A inteligência consultiva da MEX associada à plataforma Eureka possibilita você impulsionar de forma mais eficaz a experiência do cliente, a otimização do seu Call Center, a eficácia da venda, a redução de custos e a mitigação de riscos.

**EUREKA - selos**

**FORRESTE - selo**s

**A CallMiner foi nomeada líder da The Forrester New Wave ™:**

Soluções de análise da fala alimentadas por inteligência artificial, 2º trimestre de 2018.

“A análise de fala alimentada por inteligência artificial impulsiona agora conversas envolventes com o cliente, mede o sentimento do cliente, revela insights inesperados do cliente, aumenta a eficácia do marketing e melhora as conversas de vendas.”

**Gráfico**

**Tabelas**

**Gráfico**

**Analisar:**

Análise da fala, transcrição com sentimento, apresentação de escores, visão gráfica de escores, visão gráfica de tendências e mapeamento da jornada dos clientes.

**Acompanhar:**

Dashboards de supervisor e agente, scorecards de agente, planos de ação e atribuição de ações e acompanhamento.

**Alertar:**

Alertas e monitoramento em tempo real, próxima melhor ação do agente, mensagens dirigidas por API’s.

**Redigir:**

Automatização da conformidade PCI (Payment Card Industry) e redação de dados sensíveis de áudio e transcrição.

**API**

Captura de áudio sem necessidade de um gravador de voz, integração de metadados e integrações com sistemas legados existentes.

**CLIENTES**

**CONTATO**   
Nome:  
E-mail:  
Assunto:  
Mensagem:  
  
- LOCALIZAÇÃO (API GOOGLE)