

DoctorSAC

Contact Center

Associado:



Associação
Brasileira de
Telesserviços



Criada em julho de 2003 como um pós-atendimento na área da saúde a **Doctor SAC** é uma empresa de prestação de serviços de **Contact Center** com ênfase no relacionamento.

A Doctor SAC já atendeu mais de 1.000 clientes no Brasil, empresa com credibilidade, custodiante de milhões de registros nos seus bancos de dados sem nenhum sinistro, é garantia de confidencialidade e sigilo absoluto das informações.

Missão

Amplificar e maximizar a comunicação direta das empresas com os seus clientes, colaboradores e parceiros, aprofundando e melhorando a qualidade do relacionamento.

Para isto utiliza a Telecomunicação e a Tecnologia da Informação como aliados na terceirização dos serviços de:

- SAC e Help Desk
- Telemarketing (pesquisas, prospecção, divulgação, televenda, recadastramento e RSVP)
- Envio e recebimento de torpedos (SMS), Mensagem de Voz e WhatsApp
- Envio de e-mails
- Gestão de redes sociais
- Website, mobiles sites e sistemas web
- Consultoria

Maximize a comunicação da sua empresa.



Call Center

Telemarketing Ativo, Telemarketing Receptivo e Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), RSVP, Pesquisas, 0800, chat e/ou **SAC 2.0**.



Envio de SMS (com Short Code)

Envio e recebimento de mensagens curtas (150/160) para o celular de funcionários, colaboradores, parceiros e clientes, com recebimento de resposta.



CRM, agenda online, ChatBOT e websites

A primeira experiência dos clientes com os seus fornecedores ocorre com website e/ou mobile site. Agenda online 24 x 7 integrada com o CRM e ChatBOT



Redes Sociais

Gestão de redes sociais: Facebook, Twitter, Youtube, Google+, LinkedIn, Instagram e Flickr.



Gestão de Database

Técnicas para manutenção do banco de dados. Etapa inicial e fundamental para o Marketing Direto e Marketing de Relacionamento.



E-mail Marketing

O e-mail marketing é a melhor ferramenta para a geração de tráfego e acesso ao seu site.



SEO e SEM

Search Engine Optimization e Search Engine Marketing são técnicas e estratégias para melhorar o posicionamento do site nos buscadores, como por exemplo no Google.



Mensagem de voz

Serviço de envio de mensagens de voz para telefones fixo e celulares.

Mensagem gravadas pelo sistema ou pré-gravadas.

Call Center - O que é?

Denominamos *Call Center* ou Central de Atendimento ao conjunto de soluções e facilidades (Equipamentos, Sistemas e Pessoal) que tem como objetivo fazer o interface entre os **clientes e a empresa**.



Qual a função do Call Center?

Este conjunto de soluções integradas, visam fazer a ligação entre os *prospects*, clientes e fornecedores com a empresa, **facilitando o contato e a administração dos eventos que envolvem as áreas, permitindo o gerenciamento do relacionamento com os clientes.**



Registro *on-line*

- Data e hora do contato
- Status
- Operador
- Observações do contatado
- Pendências
- Permite Interação em tempo real

DADOS CADASTRAIS

Nome: Email:

Nome do Paciente: Email:

Telefone: Celular:

Telefone: Celular:

Cidade: Estado:

CPF: Especialidade:

CPF: Especialidade:

CALL CENTER

Data: Hora Início: Hora Fim: Usuário:

12/03/2019 15:00

Como evoluiu a Dta Contato? Status:

Motivo: Canal: Tipo: Urgente:

Observação do contato: Observação do Operador:

Observação do contato: Observação do Operador:

[CLIQUE AQUI PARA GRAVAR](#)

ENVIAR EMAIL

Message de contato

Assunto:

Cliente entrou em contato informando que deseja ativar seu sim card no dia: 27/03/2019

Resposta de email

Boa tarde, Felipe
A data de ativação do sim card foi alterada para 27/03/19
Atenciosamente,
Renata

[CLIQUE AQUI PARA ENVIAR O EMAIL](#)

REGISTROS

DATA	HORA	USUARIO	STATUS	SETOR	OBSERVACAO	OPERADOR	ORIGEM
16/04/2018	14:10	Lara Rosa	Pendente	Suporte 2	CLIENTE SOLICITA SENHA A DATA DE SUA ATIVACAO DO ABBFFO (ELE NAO REALIZOU AINDA.)	CLIENTE ALCANTARASCO NETUNO	
16/04/2018	19:57	Hugo Ruffo	Pendente	Suporte 2		Boa noite, sua data de ativacao esta em aberto. Atenciosamente, Hugo	
16/04/2018	19:57	Hugo Ruffo	Encerrado	Suporte 2		em aberto	
11/03/2019	15:55	Bruna Dora	Pendente	2	Cliente entrou em contato informando que deseja ativar seu sim card no dia: 27/03/2019	Cliente aguardando retorno.	
12/03/2019	12:15	Renata Costa	Encerrado	2		Boa tarde, Felipe A data de ativacao do sim card foi alterada para 27/03/19. Atenciosamente, Renata	

OUTROS ATENDIMENTOS

COGNO	DATA	HORA	USUARIO	STATUS	SETOR	OBSERVACAO	ORIGEM	ORIGEM	DATA
-------	------	------	---------	--------	-------	------------	--------	--------	------

Integração:

- URA
- SMS
- Mensagem de Voz
- Email
- ChatBOT



Recursos:

- Dashboard
- Cadastro de clientes
- Cadastro de contatos
- Histórico dos contatos
- Gráficos
- Consultas

Gráficos:

- Situação(status)
- Canais
- Origem
- Convênios
- Motivos
- Usuários
- Data
- Hora



Dimensão 1 :

- Data
- Hora
- Ramal
- Operador
- Grupo
- Status
- Destino



Dimensão 2 :

- Data
- Hora
- Ramal
- Operador
- Grupo
- Status
- Destino

Gráfico 3D

Período: Data Inicio: 12/03/2019 | Data Fim: 12/03/2019

Opções de Gráfico

DE: Data Hora Ramal Operador Grupo Status Destino

POR: Data Hora Ramal Operador Grupo Status Destino

Filtro

Status: Atendida Desistência

RAMAL:

Hora:

TIPO:

ORIGEM:

DESTINO:

GRUPO:

OPERADOR:

© 2018 Doctor SAC. Todos os direitos reservados



Front office

- Cadastro do paciente
- Integração com ERP/Legado
- Acesso a agenda por data
- Escolha do médico pelo nome
- Escolha do médico pela Especialidade
- Comunicação por SMS e email

The screenshot shows the Orto Center website interface. At the top left is the logo for Orto Center, Clínicia do Aparelho Locomotor, with the phone number (21) 3861-6477. Below the logo are navigation buttons: INÍCIO, AGENDAMENTOS, AUTORIZAÇÕES, and SAIR. The main heading is "Selecione a Agenda". Below this are two dropdown menus: "Selecione o médico ---" and "Selecione a especialidade ---". A date selector shows "quarta-feira - 17/01/2018". Below the date selector is a table with two columns: "Médico" and "Horário".

Médico	Horário
 Dr. Marcelo Guedes BUCO MAXILO	14:00 ÀS 16:40 AGENDAR
 Dr. Rodrigo Galdino OSTEOPOROSE	14:00 ÀS 17:20 AGENDAR

The screenshot shows the "Agende seu atendimento" form. At the top is the DoctorSAC logo and the phone number (021) 3861-6455. The form has a dropdown menu for "Selecione o médico". Below that is a section for "Cliente já cadastrado" with input fields for "Email" and "Senha". A red "Continuar" button is at the bottom.

Gráficos

- Por Data
- Médicos
- Agendamento interno ou externo
- Status
- Dashboards

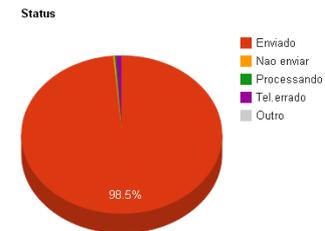


Porque contratar a Doctor SAC

- No mercado desde 2003
- Milhares de clientes atendidos
- Suporte por 0800, chat, skype e celular
- Processamento de envios pelo cliente
- Envio por short code

ENVIO DE SMS AVULSO		Para enviar digite: celular(es), mensagem e clique no botão ENVIA.	
Celular(es) com DDD (sem o 0 zero), separados por ", virgula) Exemplos: 11912345678, 21999735783, 3187654321	<input type="text"/>	ATENÇÃO: SP, RJ e ES com (11 dígitos) *** Quando for enviar centenas ou milhares dê preferência para o UPLOAD	
Mensagem (máximo 160 caracteres)	<input type="text"/>	<input type="text"/> caracteres	NAO USE ACENTOS & ' " a °
<input type="button" value="ENVIA"/> <input type="button" value="Limpa"/>			
OPCIONAL			
Data (dd/mm/aaaa)	<input type="text"/>	Somente informar data se quiser agendar o envio.	
Hora (hh:mm)	<input type="text"/>	Informar somente quando informar a data.	
Grupo	<input type="text"/>	(Grupo de telefones previamente cadastrado)	
Inclui o NOME do contato, cadastrado no grupo?	<input type="checkbox"/>	(atenção para o tamanho total da mensagem com o nome)	
Envia automaticamente	<input checked="" type="checkbox"/>	Se desmarcado o SMS aguarda autorização do supervisor para envio.	

Legenda	Qtde	Qtde %
Agendar	1	0,00
Enviado	4.474.777	98,54
Nao enviar	10.905	0,24
Processando	11.465	0,25
Tel. errado	43.860	0,97
Total	4.541.008	100%



Funcionalidades

- Cadastro ilimitado de usuários/senhas
- Controle de financeiro
- Envio avulso, por grupo, arquivo
- Integração com sistemas próprios
- Agendamento
- Recebimento de resposta

Maximize a comunicação da sua empresa. 0800 701 5041

Bem vindo, Luiz Claudio - MGB Serviços | ID:95 | 12:00:08 | Logout

<< Audios Destinos Campanhas Relatórios V800 URAs Grupos Meus dados Manuais/Dúvidas Contato

RESUMO DA CAMPANHA - RESULTADO POR DESTINO

Selecione a campanha: 18/03/2014 - SENAI - ID: 44399

Gerar

Gerar em planilha Padrão em CSV

Não listar na tela Listar 50 Listar até 100

RESUMO

Programa: SENAI ID: 44399

Destinos :	861	100%
Bloqueadas (BK,EK,CK,IK):	0	0%
Bloq. por descadastramento (DK):	0	0%
Efetuadas: (normal +reenvio)	1422	165 %
Destinos válidos:	861	100 %
Atendidas Total:	679	79 %
Atendidas Fixos:	679	
Atendidas Celulares:	0	
Tecladas: (opcional respostas)		0,0%
Reenviadas :	561	
Limite atendidas programado:	sem limite	

Sobre destinos

Dígitos teclados (R1)

Dig	Quant	%
0	0	
1	0	
2	0	
3	0	
4	0	
5	0	
6	0	
7	0	
8	0	
9	0	
10	0	
*	0	
#	0	

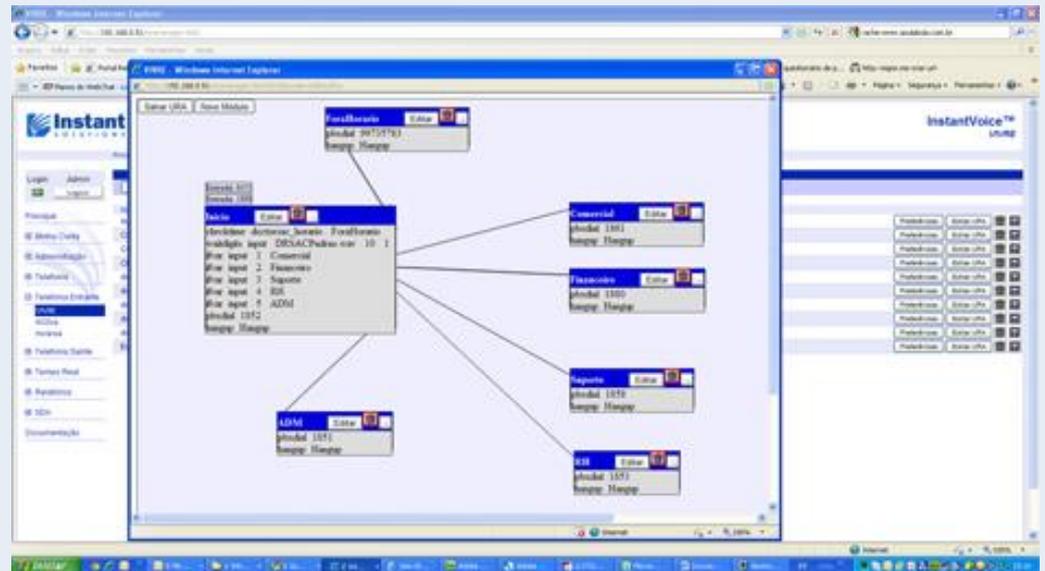
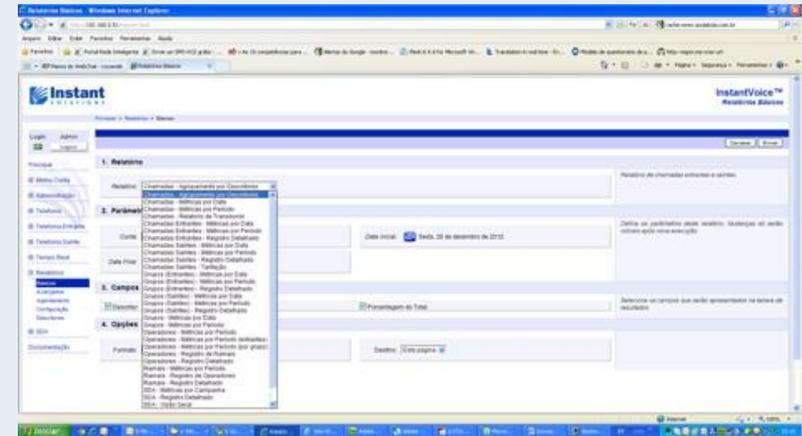
Funcionalidades

- Áudio: gerar por texto, pré-gravados e gravar por telefone
- Carga de contatos com opção de excluir repetidos e celulares
- Campanhas: áudio simples, pesquisas, transferência da ligação, campanha política com descadastramento, agendamento de data e hora, até 4 tentativas com intervalos variáveis, hora e quantidade limite.
- Relatórios: ID, telefone, data, hora início, hora fim, número de tentativas, duração, tipo de telefone, nome, extra1 e extra2.
- Gráficos

Funcionalidades

- PABX, DAC e CTI
- URA configurável em tempo real
- Relatórios pré-definidos e configuráveis
- Indicadores: TME, TMA e abandonos
- Gerenciamento da fila de espera
- Gravação de 100% da ligações

Operadoras









- Recadastramento dos associados em janeiro de 2004, adesão de 84%.
- Pesquisa com os convênios RN42.
- Pesquisa de satisfação dos expositores do Hospital Business 2004, adesão de 95%.

- Convite antecipado para os VIP's por telemarketing.
- SMS para lembrar a data e local do evento para os convidados.
- Mailing-market para os convidados em geral.
- Sistema de credenciamento da maior Feira de Produtos e Serviços Médicos-Hospitalares do Rio de Janeiro.



- Pesquisa de satisfação com 24.000 pacientes da Orto Center.
- Portal da Clínica com Intranet
- Central de Atendimento

- Pesquisa com os médicos cooperados.



Help Desk

- Atendimento mult skill de 26 números 0800 diferentes
- **1,2 milhão atendimentos telefônicos**
- SLA médio de 92,6%.



Contact Center



- 300.000 atendimentos telefônicos
- 130.000 atendimentos por email

Call Center

- Receptivo da Ouvidora do Inmetro (6 anos)
- Call Center ativo para realização de pesquisas



Consultoria



- Primarização do Call Center do Plano de Assistência à Saúde
- Mudança de endereço do call center próprio
- Desenvolvimento do Sistema de Atendimento

Pesquisa

- Pesquisa de Satisfação ANS para 30 Unimed's .
- 600 e 1.100 Pesquisas por Unimed com 10 amostras reservas



- SAC e Central de Suporte omnichannel: telefone, CHATBOT, FACEBOT, Instagram e Fale Conosco



- Pesquisa de opinião sobre inclusão digital no Complexo da Maré (RJ) realizada em 2 semanas.

- Central de Atendimento do Conselho Regional de Farmácia do Estado do Rio de Janeiro, por 6 anos



- Help Desk para 1.500 escolas do Município do Rio de Janeiro.



Envio de SMS

- "A mensagem de voz para os corretores foi um sucesso."
Thatiana Rosa - Assim Saúde
-



Mensagem de Voz

- "O trabalho foi excelente! Muito obrigada pela atenção."
Rita Andrade - SINAL
-



Website e Redes Sociais

- "Perfeito. Obrigada pela eficiência. Estou adorando seu trabalho. Sua agilidade e competência."
Dra. Luciana Spina - Clinicoop
-



Telemarketing Ativo

- "Fizemos um bom trabalho no Eco Park, auxiliados pelo Luiz e a sua Equipe."
Francisco Chalréo - Patrimóvel

1. Triad/Raízen/Shell - entrevistas de 30 minutos feitas com donos ou gerente de postos de combustíveis já fizemos e refizemos anos depois;
2. Observatório do Turismo/UFF - Pesquisa com 20.000 empresas que locam espaço para eventos em todos o estado do Rio de Janeiro;
3. ANS/Unimed's/Amil/Dix/Caberj/Cassi - Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários, foram 600 e 1100 entrevistas por plano de saúde, com 10 amostras reservas. Prestamos o serviço para 30 planos distintos, num prazo de 60 dias;
4. AHCRJ - Pesquisa da qualidade dos planos de saúde do estado do Rio de Janeiro;
5. INMETRO - Diversas pesquisas de qualidade já realizadas por 6 anos seguidos;
6. PREVI e ANABB - Pesquisas eleitorais amostra com 200.000 associados;
7. Hospital Italiano, Hospital Espanhol e Beneficência Portuguesa - Pesquisas eleitorais.

Atestados de capacidade técnica

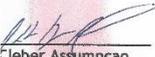


Rio de Janeiro, 22 de Setembro de 2014

ATESTADO DE CAPACIDADE TECNICA

"Atestamos para os devidos fins que a empresa MGB Serviços Personalizados LTDA, inscrita no CNPJ nº 05.702.313/0001-05, estabelecida na Av. Presidente Vargas 482/ Grupo 2201 a 2206 - Centro - Rio de Janeiro - Cep. 20.071-000, executou serviços de pesquisa através de contato telefônico para esta.

Atestamos, ainda, que os compromissos assumidos pela empresa foram cumpridos satisfatoriamente, nada constando em nossos arquivos que o desabone comercial ou tecnicamente."


Cleber Assumpcao
CEO



TRIAD | RESEARCH TRIAD | ONLINE TRIAD | CONSULT

Página 1 | 1


Serviço Público Federal
Ministério da Educação
Universidade Federal Fluminense

FACULDADE DE TURISMO E HOTELARIA
DEPARTAMENTO DE TURISMO

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Eu, Osiris Ricardo Bezerra Marques, professor adjunto da Universidade Federal Fluminense, identidade número 10342445-3 – IFP/RJ, atesto para os devidos fins que a empresa MGB Serviços Personalizados LTDA, inscrita no CNPJ nº 05.702.313/0001-05, estabelecida na Av. Presidente Vargas 482/ Grupo 2201 a 2206 – Centro – Rio de Janeiro – Cep. 20.071-000, executou serviços de pesquisa através de contato telefônico para o projeto "Dimensionamento Econômico do Setor de Eventos", do qual sou coordenador, tendo realizado 950 ligações ao todo no período de 1 mês e meio.

Atesto, ainda, que os compromissos assumidos pela empresa foram cumpridos satisfatoriamente, nada constando em nossos arquivos que o desabone comercial ou tecnicamente.

Rio de Janeiro, 22 de setembro de 2014.


Osiris Ricardo Bezerra Marques
Professor Adjunto do Departamento de Turismo
Coordenador do Observatório de Turismo


Prof. Dr. Osiris Ricardo B. Marques
Universidade Federal Fluminense
Mat. 14.120.100 - 1039022

S11 - Faculdade de Turismo - Fone: 2626-9888
R. do Pasteur, s/n - Maricá - RJ

Foco no negócio	A sua empresa deve concentrar-se na sua atividade-fim, no <i>core business</i> . Desta forma todos os esforços ficam direcionados para o negócio, possibilitando um aumentando da produtividade, evitando perda de foco.
Especialização	A atividade-fim da Doctor SAC é a gestão dos contatos: telefônicos ou pela Internet. Isto gera uma visão mais profissional do Call Center, aumentando o padrão de qualidade da operação e seus resultados.
Redução de problemas com mão de obra	Toda responsabilidade referente a recursos humanos passa a ser da Doctor SAC, como: recrutamento e seleção, treinamento de operadores, supervisores e profissional de TI, programas de reciclagem, atualização de pessoal e encargos trabalhistas.
Diminuição do Custo	A redução de custos se dá quando a empresa terceiriza o Call Center, porque a infraestrutura da Doctor SAC é compartilhada com outros clientes, gerando ganho de escala. Desta forma o custo com: espaço físico, mobiliário, hardware (Servidores e PC's) e softwares (sistemas e aplicativos), rateados torna viável uma operação de Telemarketing com alto profissionalismo e investimentos acessíveis.

Por que terceirizar?

Redução de espaço físico	Se a empresa tem um Call Center, ao terceirizar vai conseguir liberar este espaço para outras atividades. Caso não tenha, não haverá necessidade de administrá-lo com os custos de aluguel, luz, manutenção, segurança, higiene e limpeza.
Redução de custos com TI	Para se manter uma atividade de Call Center é necessário softwares e aplicativos, além de pessoal de informática, para suporte técnico e manutenção dos sistemas.
Redução de custos com telefonia	Assim como TI, telecomunicações é a base para o funcionamento de um Call Center. A terceirização evita custos com: linhas telefônicas, instalações, aparelhos, fones, centrais, URA, gravação e etc. E no caso do telemarketing ativo o principal que é o alto custo das contas de telefone.
Tempo	Se a empresa ainda pretende montar um Call Center, terceirizar irá viabilizar a implementação do processo num tempo muito menor. Dependendo do tamanho do projeto a Doctor SAC coloca no ar o processamento em até 48 horas.
Consultoria	A terceirização embute um consultoria, devido a prestação de serviços para centenas de cliente o conhecimento adquirido e a experiência e agregada ao relacionamento com cada um.

SAC:

0800 606 6047

Administrativo/Financeiro

(21) 3861-6465

Comercial/TIC

(21) 3861-6463

E-mail: doctorsac@doctorsac.com.br

Site: www.doctorsac.com.br