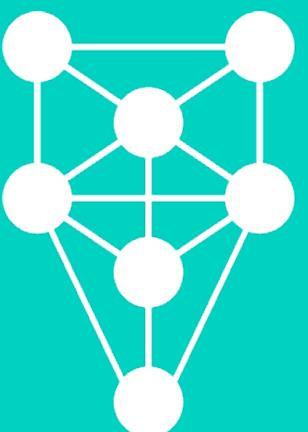


COMO A OPERAÇÃO DA AZUL GARANTE ATENDIMENTO DE QUALIDADE, ÁGIL E EFICIENTE DAS 6am À 1am

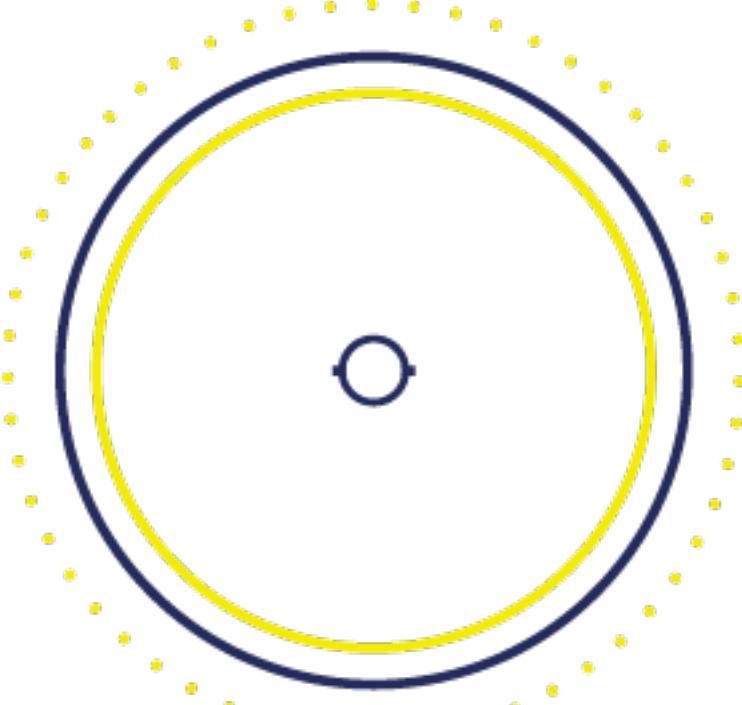


STILINGUE

Azul 



Compartilhamos práticas inspiradoras de clientes e operações de sucesso com o uso da ferramenta **WAR-ROOM STILINGUE**. A seleção considera a realização e consolidação de um trabalho que fortalece a mensagem de parcer.IA, transparênc.IA e excelênc.IA, compartilhadas com a **STILINGUE**.



Como a operação da Azul garante atendimento de qualidade, ágil e eficiente das 6am à 1am

A Azul é a companhia aérea que mais cresceu no Brasil desde dezembro de 2008. Hoje atende mais de 100 destinos com mais de 900 decolagens diárias (dados pré-crise da Covid-19). Com aproximadamente um terço do mercado brasileiro de aviação civil em termos de decolagens, a Azul consolida-se como a terceira maior companhia aérea do país e está entre as 10 melhores aéreas do mundo, segundo prêmio da Trip Advisor.

Para garantir atendimento de qualidade, ágil e eficiente para seus clientes, a Azul trabalha com um time de oito tripulantes com foco nas interações provenientes de redes sociais. Iniciando o turno às 6 a.m e finalizando à 1 a.m, cada integrante da equipe trabalha com uma média de mais de 110 interações por dia.

Conheça o time



Bruna Lopes
Atendente



Carlos Geraldo
Atendente



Claudio Pidner
Atendente



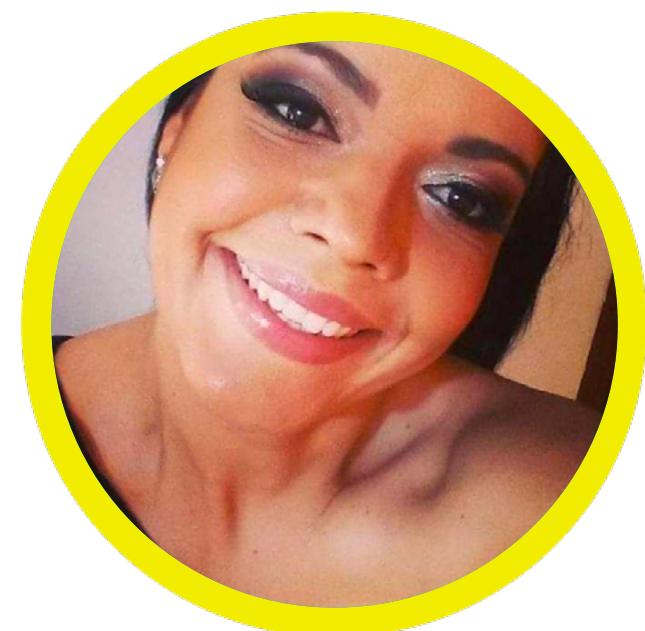
Fernanda Souza
Atendente



Grazielle Soares
Atendente



Katilcia Marcelino
Atendente



Meire Silva
Analista de Marketing Júnior



Pamela Oliveira
Atendente



Silene Ramalho
Atendente



Talita Luquini
Analista de Redes Sociais Sênior

E para auxiliar a operação do time, desde outubro de 2019, a Azul conta com o módulo Conversas da STILINGUE.

- Através de uma interface intuitiva e integrada com módulo e relatoria de Listening, o Conversas da STILINGUE permite a conexão de páginas proprietárias para realização de atendimento de redes sociais no mesmo ambiente que as demais operações de redes sociais.
- Centralize todas as conversas em uma única plataforma, analise histórico dos chamados, institua um atendimento mais humano e personalizado, tudo a partir de IA brasileira que traz mais qualidade e escalabilidade nas classificações.



Laércio Nicolau, Customer Success da STILINGUE e atendimento da Azul, comentou sobre processo de onboarding da equipe e adaptação à operação do módulo: “Entendemos a importância de alinhar toda a equipe de acordo com objetivo central da operação e, por isso, montamos uma régua de treinamentos segmentados, cronogramas detalhados de implementação e acompanhamento da operação em datas-chave, como a Black Friday, por exemplo. A todo momento, o time da Azul foi muito receptivo a entender novos processos e isso nos ajudou muito no sucesso do projeto”.

Pelo Conversas, a Azul realiza diariamente os atendimentos das marcas Azul Linhas, Azul Viagens e Tudo Azul, dentre as redes Facebook, Instagram e Twitter.



“

A Stilingue é muito amigável, não preciso quebrar a cabeça para conseguir identificar os dados. Com o normalmente recebemos mais de 600 interações por dia, nós precisávamos desse braço para nos ajudar com as tratativas. O mundo se abriu depois que a gente começou a usar a STILINGUE, temos muita informação, ela muito mais completa. É só procurar que todas as informações estão lá!



Talita Luquini

Analista de Redes Sociais Sênior

Além da facilidade de uso da plataforma e densidade de informações e análises possíveis, Talita ainda apontou o atendimento ao cliente como um dos maiores destaques.



“

Antes, a gente não tinha contato direto com atendimento das ferramentas, então demorava dias para conseguir o retorno. Isso foi um dos fatores que mais me chamou atenção na STILINGUE. Às vezes o sistema caía e a gente não tinha a quem recorrer. O que eu vejo é que a STILINGUE está com a gente muito além das 8 horas diárias, eles dão o suporte que eu nunca tive em nenhuma outra plataforma.

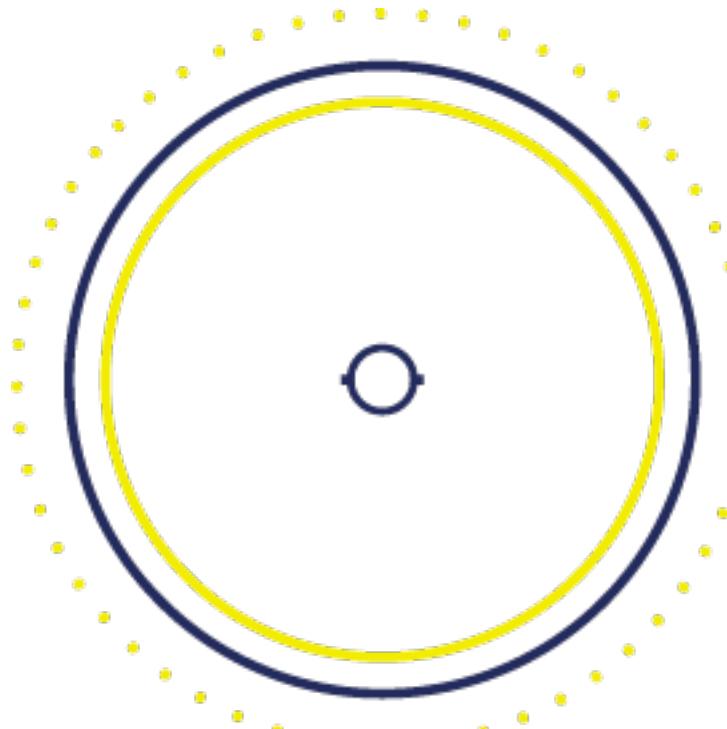


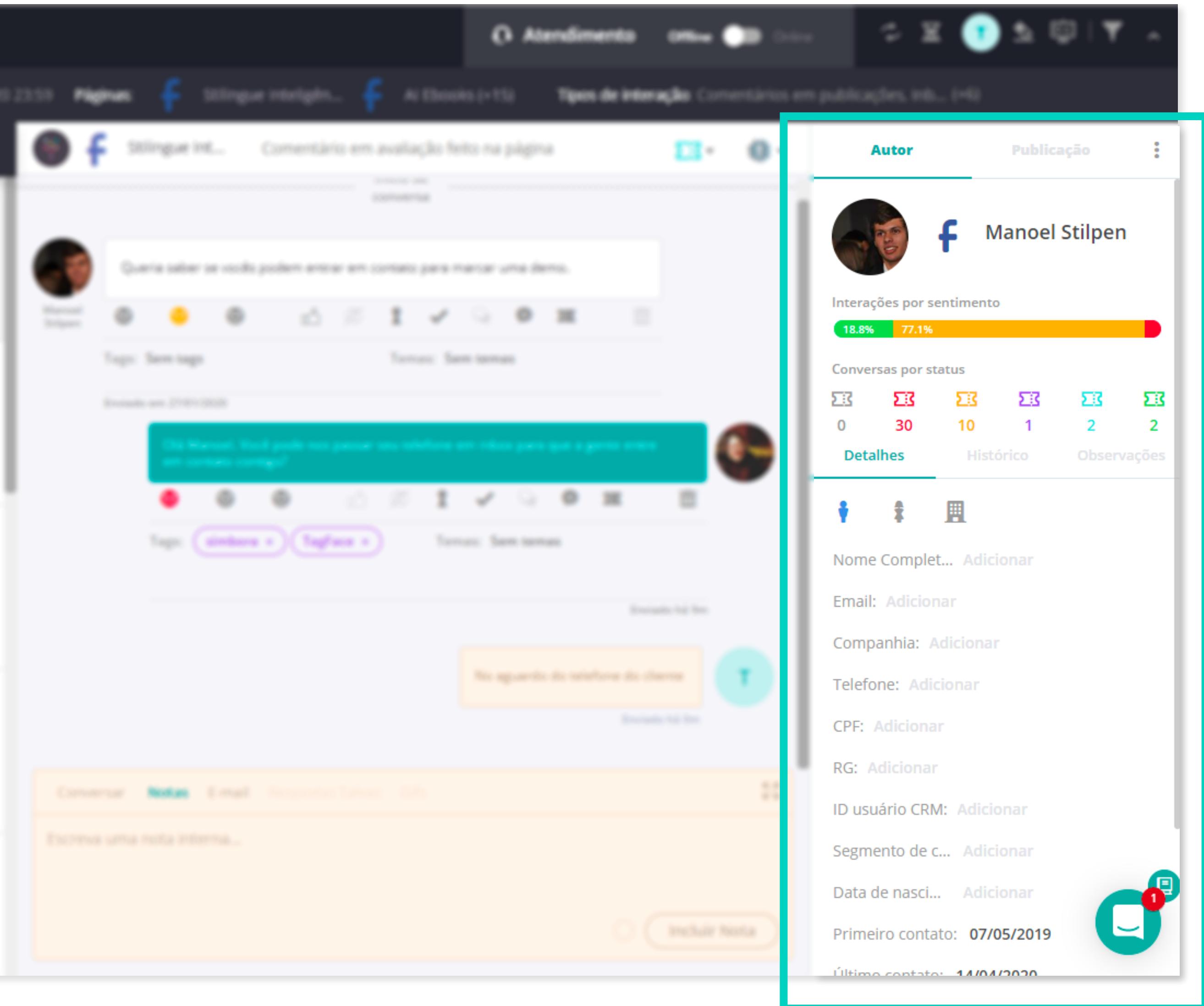
Talita Luquini

Analista de Redes Sociais Sênior

Na STILINGUE, nosso time de suporte ao cliente busca atender todos de forma única, entendendo o contexto, os desafios e trabalhando de forma sinérgica para chegarmos ao sucesso juntos. As três principais vertentes de atuação são: equipe de Education, que apoia capacitação e treinamentos dos clientes; equipe de Helpdesk, com atendimentos online disponíveis das 9h às 18h de segunda-feira à sexta-feira e equipe de Customer Success, com acompanhamento estratégico, personalizado e moldável de acordo com experiências e objetivos de negócio do cliente.

Conheça os destaques do módulo Conversas pela ótica da Azul





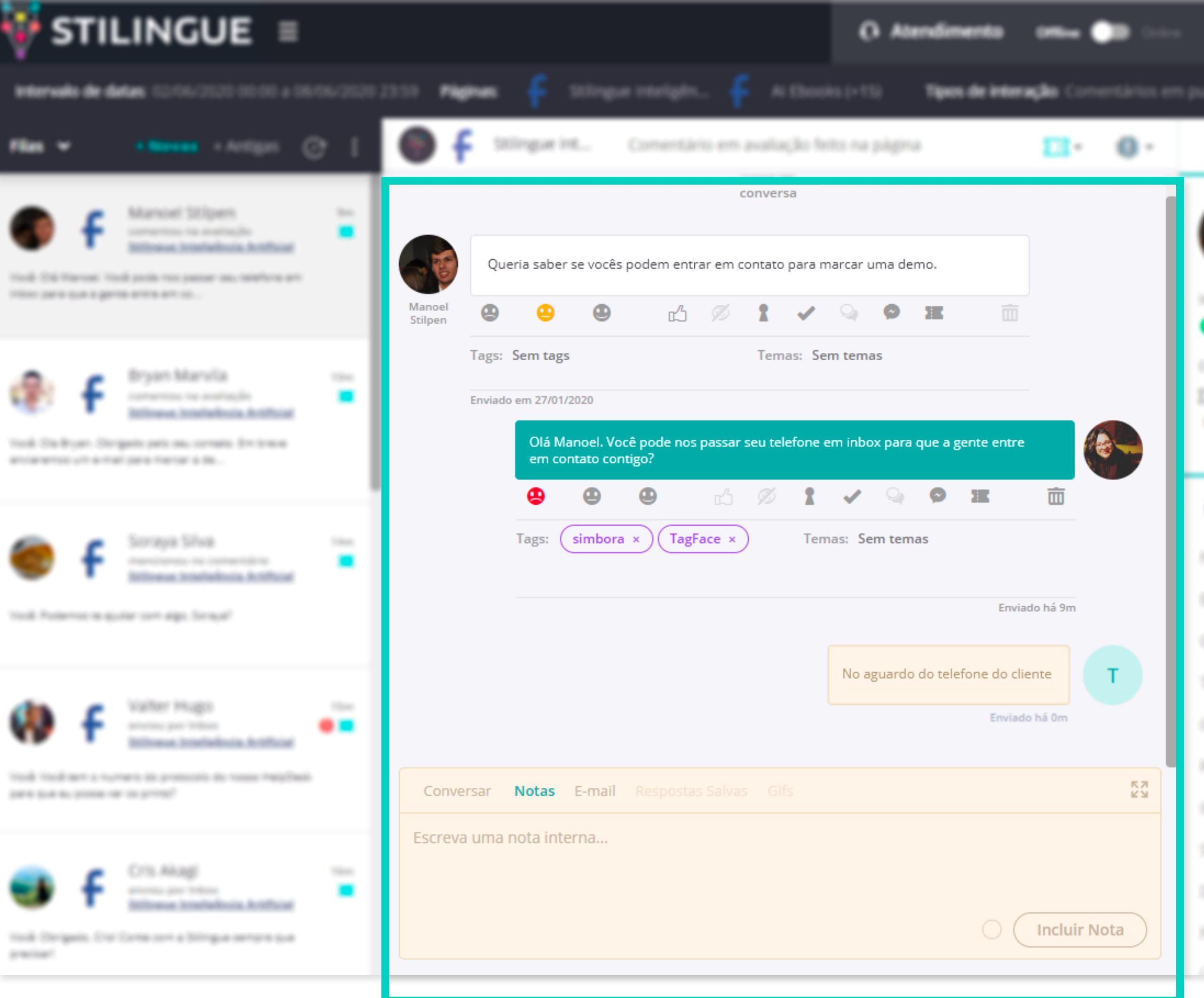
The screenshot shows the Stilingue software interface. At the top, there's a header with 'Atendimento' and various system icons. Below the header, a toolbar with icons for search, filters, and other functions. The main area is divided into sections: 'Postagens' (Posts) and 'Comentários em avaliação feito na página' (Comments evaluated on the page). A specific post by 'Manoel Stilpen' is highlighted with a teal box. The post content is: 'Queria saber se vocês podem enviar um contato para iniciar uma demo.' Below the post, there are interaction statistics: 'Interações por sentimento' (Interactions by sentiment) showing 18.8% green and 77.1% yellow, and 'Conversas por status' (Conversations by status) with counts: 0 (red), 30 (orange), 10 (yellow), 1 (purple), 2 (teal), and 2 (green). Below these, there are fields for 'Nome Completo' (Complete Name), 'Email', 'Companhia', 'Telefone', 'CPF', 'RG', 'ID usuário CRM', 'Segmento de c...', 'Data de nasci...', and 'Primeiro contato: 07/05/2019'. At the bottom, there's a note: 'No seguinte dia telefonou ao cliente' (Called the client the next day) and a 'Incluir Nota' (Add Note) button.

Na **tela do autor**, é possível criar e editar informações pessoais e observações relevantes sobre os clientes que entram em contato com a marca. Este espaço está sempre disponível para consultas na lateral do módulo Conversas, possibilitando assim atendimento com ainda mais qualidade e agilidade para os usuários.

“Algo que sempre brilhou aos olhos foi ter os dados do cliente do lado direito, no campo ‘Tela do Autor’. É uma forma de deixar o atendimento mais robusto”, elogiou Talita

Insira ao longo do chamado **notas internas** visíveis apenas para os atendentes. É possível comunicar a equipe a respeito de informações exclusivas, pontos de atenção, próximos passos e até mesmo sugestões que irão garantir uma tratativa mais humanizada e personalizada para os clientes.

"A feature de Notas nos ajuda muito também. Com a pandemia, por exemplo, estamos com metade da equipe de licença e a outra metade revezando turnos de atendimento. Com esse campo nós conseguimos deixar tudo super documentado do início até o fim do atendimento, sem afetar a qualidade da tratativa", indicou Talita.

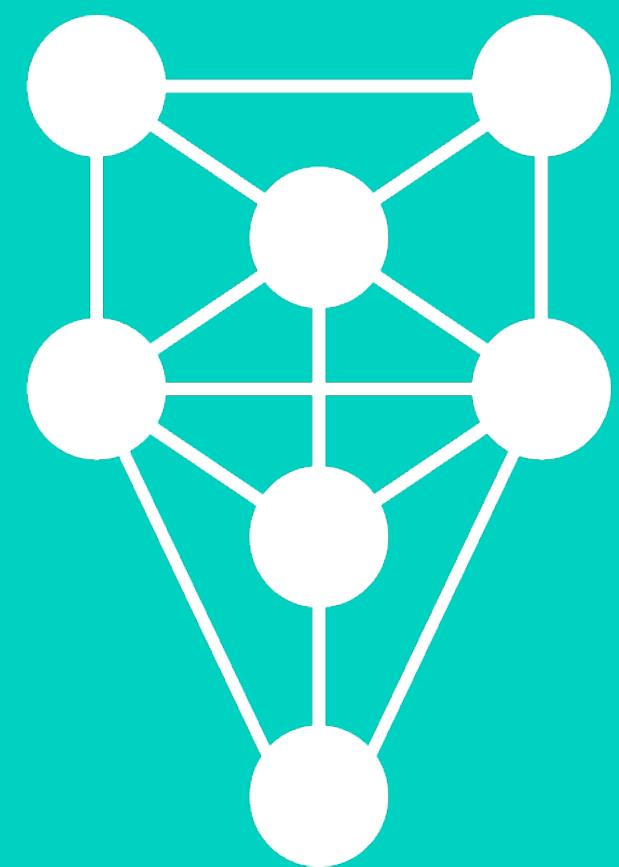


The screenshot shows the Stilingue software interface. On the left, a list of messages from various clients is displayed, each with a small profile picture, a Facebook icon, and a message summary. On the right, a detailed view of a conversation with Manoel Stilpen is shown. The message content is: "Queria saber se vocês podem entrar em contato para marcar uma demo." Below the message are standard social media reaction icons (sad, neutral, happy, thumbs up, etc.). The message is timestamped "Enviado em 27/01/2020". The response from the team is: "Olá Manoel. Você pode nos passar seu telefone em inbox para que a gente entre em contato contigo?" This message is also timestamped "Enviado há 9m". A yellow box highlights the text "No aguardo do telefone do cliente" (Waiting for the client's phone number) with a timestamp "Enviado há 0m". At the bottom of the detailed view, there are tabs for "Conversar", "Notas" (which is selected), "E-mail", "Respostas Salvas", and "Gifs". A text input field says "Escreva uma nota interna..." and a button "Incluir Nota" is visible.

Quer saber como a STILINGUE também pode auxiliar a sua marca?

Entre em contato com nosso
time de especialistas em:

<https://stilingue.com.br/>



STILINGUE