

# O Debit SAC atende bem

O serviço de atendimento ao cliente da Debit é online, ágil e de graça

→ Um bom serviço de atendimento ao cliente (SAC) é importante mesmo para as pequenas empresas. Além de medir a satisfação dos clientes, o SAC fornece informações preciosas para a produção, a distribuição e o marketing, entre outras áreas do negócio. A solução de TI adequada à pequena empresa deve ser de baixo custo e ter interface intuitiva, para evitar gastos com treinamento de pessoal. O INFOLAB testou um sistema voltado a esse perfil de empresa, o Debit SAC, da Debit. A ferramenta funciona online, dispensando qualquer download – basta preencher um breve cadastro. O melhor da história é que é de graça.

## ↓ CADASTRO

Após criar uma conta no site da Debit, o administrador do SAC pode cadastrar quantos atendentes forem necessários. Se quiser, o usuário pode dividir seus funcionários em departamentos, para facilitar o acompanhamento dos clientes. Um detalhe interessante do cadastro é que o sistema valida algumas informações, como o CPF e o CEP, buscando automaticamente o endereço da pessoa.

## ↓ FERRAMENTAS

As ferramentas oferecidas pelo Debit SAC são poucas, mas suficientes para um atendimento rápido e descomplicado. Os chamados dos clientes são classificados em três tipos de status, representados por cores. As buscas no banco de dados do sistema são rápidas e dispõem de vários filtros, para facilitar. Valem destaque os relatórios, que apresentam gráficos e a participação percentual dos vários tipos de chamado. Tudo baseado em web 2.0, com navegação por abas. Além disso, o acompanhamento do chamado pode ser feito online pelo cliente.

## ↓ ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR PELA WEB

**RELATÓRIOS**  
Trazem gráficos e a avaliação feita pelos clientes

**CHAMADOS**  
O atendimento começa logo após o cadastro

**STATUS**  
Cores identificam em que pé está o atendimento

**BUSCAS**  
Filtros ajudam na hora de fazer pesquisa

Protocolo	Prazo	Criado em	Tipo	Título	Cliente	Status
647	12/04/2007	12/04/2007	Reclamação	Inacessível	Eduardo Sallum	Finalizado pelo atendimento
628	10/04/2007	10/04/2007	Problema	Minha conta está inacessível	Eduardo Sallum	Finalizado pelo cliente
601	04/04/2007	04/04/2007	Reclamação	produto ainda não chegou	Aurora Fonseca	Finalizado pelo atendimento
619	09/04/2007	09/04/2007	Informação	quando receberei o produto?	Aurora Fonseca	Finalizado pelo cliente
602	04/04/2007	04/04/2007	Elogio	está trabalhando	Bruno Ferrari	Em andamento
618	09/04/2007	09/04/2007	Informação	teste de brrramento	Dioná Ferrari	Finalizado pelo atendimento
620	09/04/2007	09/04/2007	Informação	teste e resposta frequente	Bruno Ferrari	Em andamento

## ↓ TUDO ONLINE

O Debit SAC funciona bem tanto no navegador Internet Explorer quanto no Firefox. Nada é feito offline, o que pode ser um complicador em dias de queda de conexão. Em tempos de XML, isso poderia ser resolvido com uma ferramenta que permitisse o cadastro de dados offline e depois importasse as informações para o atendimento online. Sem acesso à internet, o atendimento volta a ser manual. Além de recursos para trabalhar offline, o sistema ficou devendo o atendimento por chat.

## ↓ RESPOSTAS PRONTAS

Durante o teste, o Debit SAC apresentou um bug na criação de respostas frequentes. O administrador cadastrava as respostas, mas, durante o chamado, o atendente não tinha acesso a elas. A escorregada na programação foi corrigida pela Debit depois de questionada pela INFO. ❌

### DEBIT SAC

<b>FABRICANTE</b>	Debit
<b>O QUE É</b>	Programa para atendimento de clientes online
<b>PRÓ</b>	O cliente pode acompanhar o status do chamado
<b>CONTRA</b>	Faltaram recursos para trabalhar offline e chat
<b>ADMINISTRAÇÃO</b>	<b>7,0</b> Inclusão de atendentes, clientes e chamados
<b>RECURSOS</b>	<b>6,5</b> Cadastros, filtros e respostas por e-mail
<b>USABILIDADE</b>	<b>8,0</b> Menu simplificado e status organizado por cor
<b>PREÇO (R\$)</b>	Gratuito
<b>ONDE ENCONTRAR</b>	www.debit.com.br
<b>AValiação TÉCNICA</b>	<b>7,1</b>
<b>CUSTO/BENEFÍCIO</b>	😊

(1) MÉDIA PONDERADA CONSIDERANDO OS SEGUINTES ITENS E RESPECTIVOS PESOS: ADMINISTRAÇÃO (30%), RECURSOS (40%) E USABILIDADE (30%)