

ReclameAQUI



reparô

by **ReclameAQUI**





O Reparô é uma plataforma de gerenciamento de atendimentos e curadoria de prestadores de serviços.

E para oferecer os serviços mais confiáveis, temos com a gente a credibilidade do Reclame AQUI 🤪

- + 20 anos fazendo empresas melhorarem sua reputação com seus clientes
- Maior plataforma da América Latina de relacionamento entre empresas e consumidores.
- O site do RA reúne dados e informações que ajudam a criar soluções em atendimento



Sua experiência faz todos os consumidores passarem pelo

ReclameAQUI



5º site mais
acessado do Brasil*

591º site mais
acessado do mundo,
entre mais de 1,5 bilhão de páginas*

30 milhões
de consumidores
cadastrados

600 mil
empresas cadastradas

30 milhões
de acessos únicos/mês

140 milhões
de pageviews/mês

* Segundo ranking da Alexia.com

Em resumo:

O Reparô é a plataforma de consertos do **RA**

Por isso, nosso objetivo é


Melhorar a experiência de consumidores com prestadores de serviços

Padronizar o atendimento e criar mais confiança entre todos os envolvidos



E como funciona o Reparô?

para consumidores

O usuário **acessa** nosso número de **whatsapp**
 **(11) 9.7680-3901**



Em seguida, navega pelo nosso **chatbot** e **em até 5 min** solicita seu atendimento



PRONTO! Um de nossos **prestadores de serviços** irá lhe atender
Ah! **100% monitorado**



E como funciona o Reparô?

para empresas

Fornecemos uma **solução White Label** com número whatsapp dedicado



Disponibilizamos nossa **plataforma de gerenciamento** e orquestramos suas OS's



Integramos via API aos sistemas legados das empresas, garantindo um dia a dia sem fricções



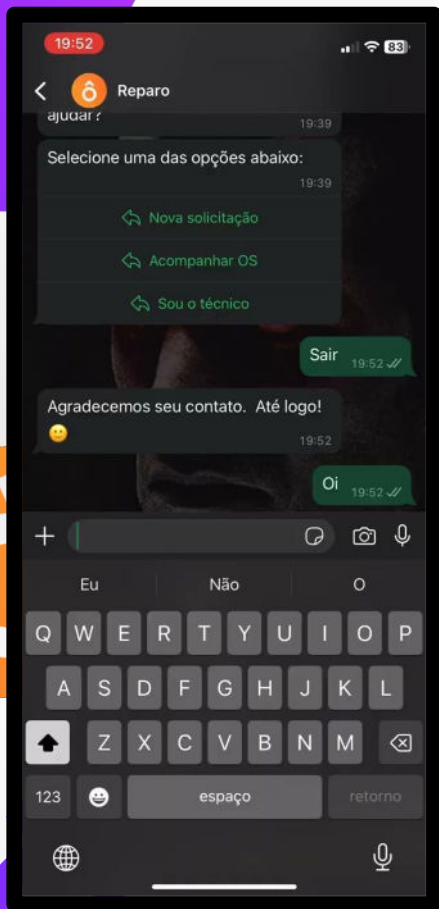


Quais as vantagens em ter o Reparô para o seu negócio?

- **Geração de dados** para a gestão da qualidade e do atendimento ao consumidor.
- Entrega de serviços com **alto NPS**.
- Elevada **capacidade de customização** de regras de negócios.
- **Redução de custos** com gestão de SLA e gerenciamento de prestadores.
- Elevado índice de **resolução em única visita técnica** ou atendimento.
- **Orquestração** de ordens de serviços de maneira inteligente.
- **Padronização de atendimento** e curadoria de prestadores.
- Auxílio na **expansão de redes**.
- Alta confiabilidade, afinal de contas somos uma **empresa do Reclame AQUI**.

O QUE QUEREMOS MOSTRAR!

- PRESENÇA NOS CANAIS
- SOLUÇÃO INSURTECH
- JORNADA DO CLIENTE E PRESTADOR (DIGITALIZAÇÃO)
- HANDS-ON

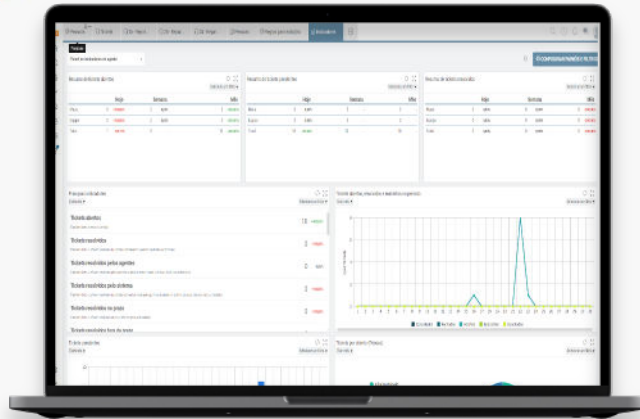
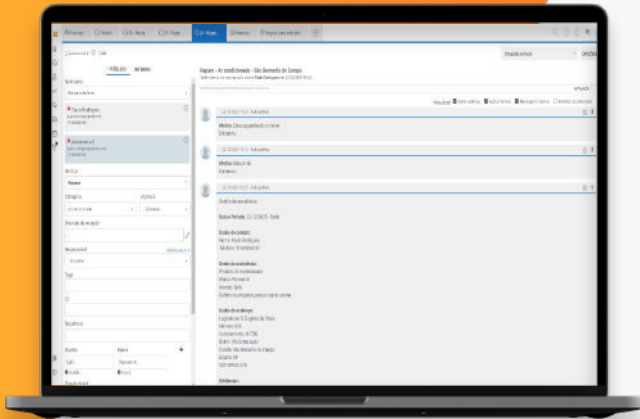


Uma solução White Label para o principal APP do Brasil: Facilidade para o prestador e cliente



5,4 horas/dias

- **99%** dos celulares **no Brasil**
- **54%** deles na **tela inicial**
- **63%** da **preferência** das pessoas preferem entrar em contato com a marca **pele Whatsapp**
- **56%** das pessoas **contrataram** serviço pelo Whatsapp



Foco na QUALIDADE

- Indicadores por prestador, técnico e cliente
- Métricas por equipamento
- Análises de problemas recorrentes
- Alertas e Gatilhos para a base de clientes
- Segmentação por operação (B2B ou B2C)
- Cockpit reparô
- IA





Distribuições

Distribuição eficiente dos atendimentos para as assistências com o menor tempo para atender o cliente.



Experiência do cliente e prestador

Digitalizamos o processo com canais digitais através de integrações com sistemas legados



Monitoramento e acompanhamento da operação

Monitoramos os indicadores gerais das assistências divididos por prestadores e chegando a nível cliente.



Distribuições

Distribuição eficiente dos atendimentos para as assistências com o menor tempo para atender o cliente.



Sistemas dos parceiros



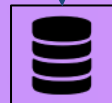
Toda a entrada de solicitação pode ocorrer por **integração** ou por canais que a própria Reparô pode disponibilizar para seus clientes, como por exemplos **whatsapp, site, webchat, entre outros**. Lembrando que toda a solução é **White Label**



Quando a solicitação chegar, imediatamente aplicamos uma inteligência para encontrar a assistência mais aderente para a resolução do problema para o cliente. Essa distribuição é padrão da Reparô mas pode ser customizada via projeto para atender especificamente a necessidade do contratante.



Base de assistências
Reparô



Base de assistências
parceiro

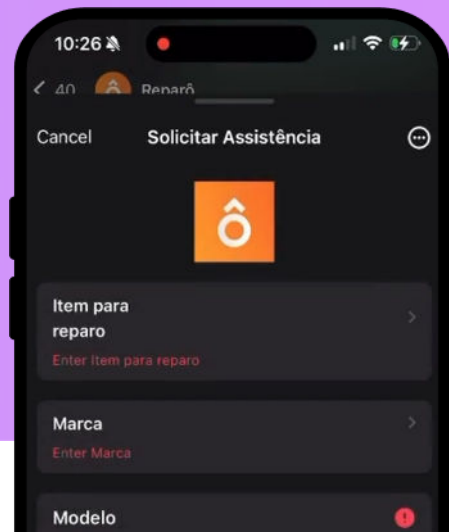
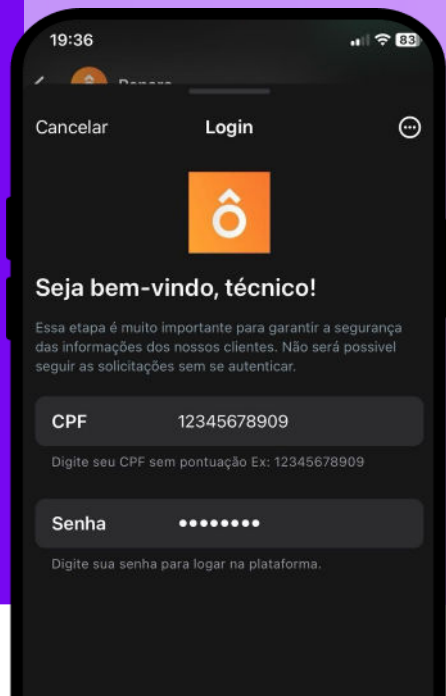
Após encontrar as assistências, enviamos as solicitações via canais digitais, integração ou pela própria plataforma de assistência da Reparô.



Colocamos o **cliente no centro** e aumentamos a efetividade das informações com jornadas completas de acompanhamento da solicitação, agendamento de visita, NPS, acompanhamento da assistência, troca de status do pedido, recebimento de nota fiscal, input de informações da assistência entre outras jornadas digitais para o cliente.

Experiência do cliente e prestador

Digitalizamos o processo com canais digitais através de integrações com sistemas legados

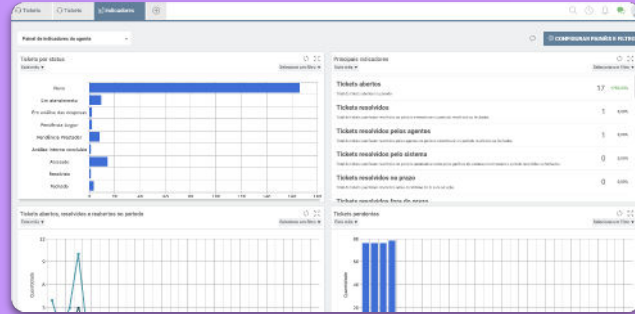




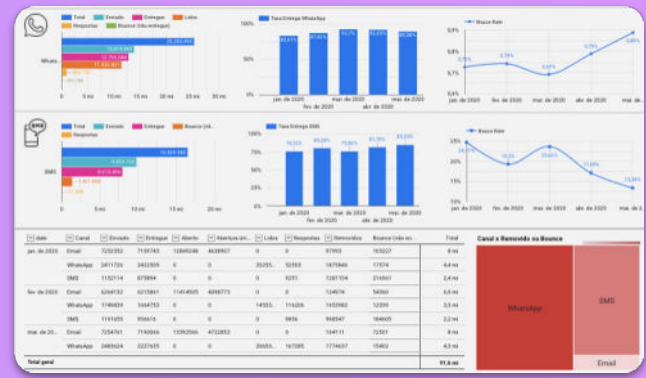
Acompanhamento de toda a operação digital do cliente. Entendimentos como o canal mais efetiva para se comunicar, custo estimado e taxa de retenção e abandono entre outras.

Monitoramento e acompanhamento da operação

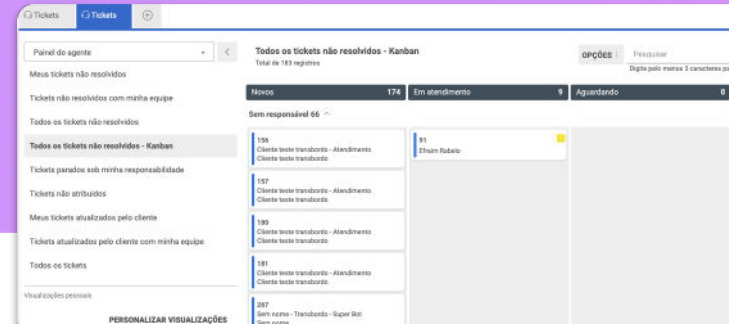
Monitoramos os indicadores gerais das assistências divididos por prestadores e chegando a nível cliente.



Todo os historio e anexos armazenados para comprovação jurídica por 5 anos. Visualização simplificado em Kanban e automações simplificados por tipo de acionamento



Todo o acompanhamento de SLA para cada assistência aberta, seus responsáveis e informações pendentes. Escalation automático para a equipe Reparo





Jornada do Cliente

- Criar
- Enriquecer
- Acompanhar
- Gerir

Criar

Abertura de ticket fluida garantindo a melhor experiência com o máximo de informações

Acompanhar

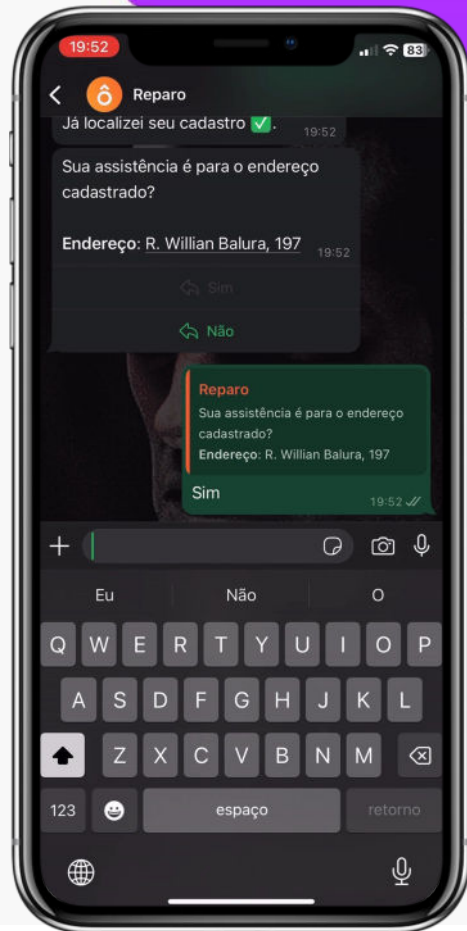
Visualização de todos os status do tickets e mensagens do técnico para melhor alinhamento de expectativa.

Enriquecer

Envio de dados mesmo após a abertura do ticket para maior efetividade na visita técnica

Gerir

Ações que garantem autonomia do cliente durante toda a jornada com a Reparô.





Jornada do Técnico

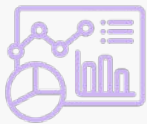
- Enriquecer
- Acompanhar
- Gerir

Enriquecer
Solicitar ao cliente e ajustar dados do ticket para maior efetividade da visita.

Gerir
Ações que garantem autonomia e agilidade do Técnico durante as visitas.

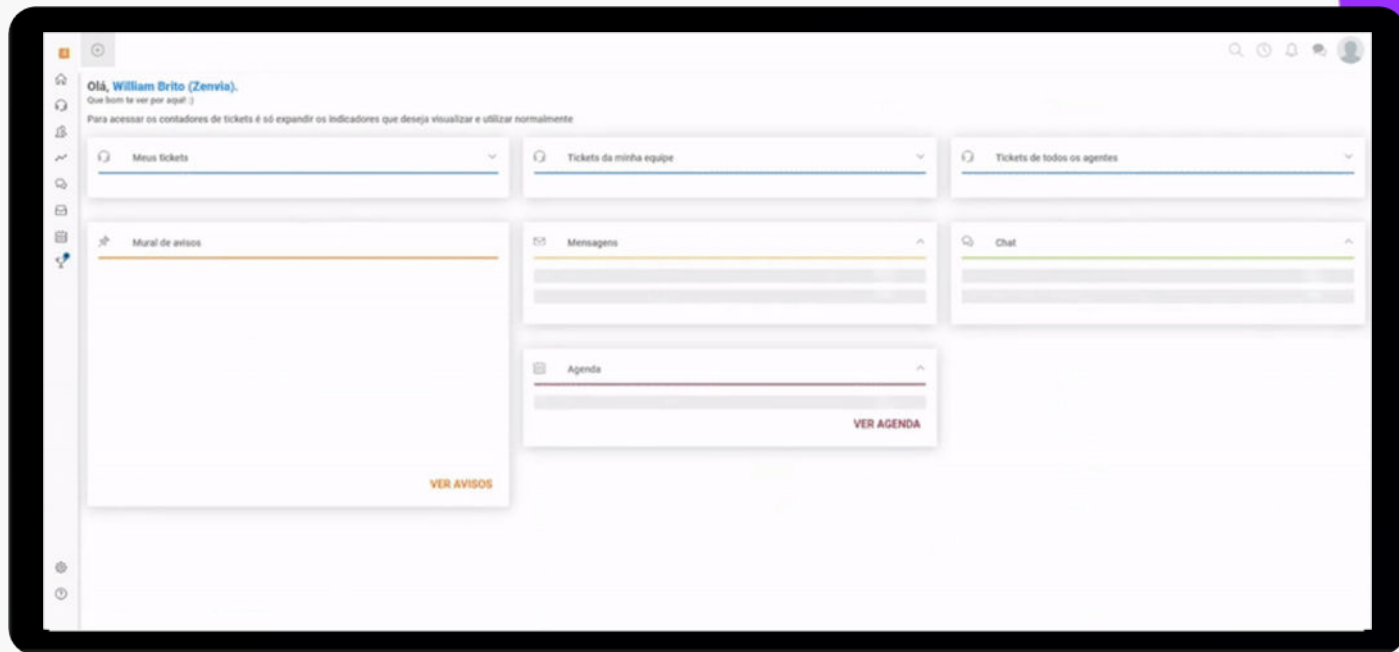
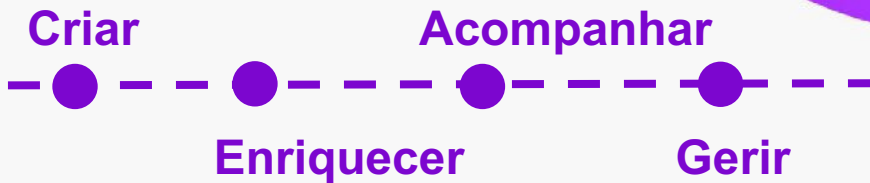
Acompanhar
Visualização de todos os status do tickets para tomada de decisão e organização diária.





Dashboards & Monitoramentos

- Tickets
- Editar Campos
- Métricas
- Alocação





Com o Reparô, todo mundo sai ganhando!

CLIENTES

Mais praticidade, agilidade e confiança na hora de contratar um serviço

PRESTADORES

Maiores informações para o técnico, mais produtividade com menor custo

EMPRESAS

Maior fidelização de clientes, melhoria no atendimento, melhor gerenciamento



Fernando Belem

fernandobelem@reparoapp.com.br

Celular

+55 11 97667-4558



www.reparoapp.com.br

Redes Sociais: @reparoapp