

Definição do fluxo de trabalho do e-commerce Agil Express bem como o Departamento de Experiência do Cliente ou CX

O fluxo de trabalho do departamento de e-commerce envolve várias etapas, desde a geração de leads até o pós-venda. Para otimizar o processo, é possível mapear as etapas e automatizar algumas delas.

1. Etapas do fluxo de trabalho

- ⇒ Geração de leads
- ⇒ Solicitação de produtos
- ⇒ Processamento de pedidos
- ⇒ Gerenciamento de estoque
- ⇒ Comunicação com clientes
- ⇒ Faturamento
- ⇒ Monitoramento do pós-venda

2. Automação do fluxo de trabalho

- ⇒ A automação de fluxo de trabalho pode ser feita com o uso de tecnologia
- ⇒ A automação pode agilizar e automatizar processos operacionais
- ⇒ A automação pode ajudar a melhorar o desempenho do e-commerce

3. Mapeamento do fluxo de trabalho

- ⇒ pode ajudar a identificar áreas-chave que podem exigir automação ou modificação
- ⇒ pode ajudar a melhorar o acompanhamento da operação do negócio
- ⇒ pode ajudar a definir as melhores técnicas e fluxo para cada etapa do funil de vendas

O fluxo de trabalho do departamento de experiência do cliente de e-commerce pode incluir ações como acompanhar indicadores, simplificar processos e *personalizar o atendimento*.

4. Ações do departamento de experiência do cliente

- Acompanhar dados e indicadores de experiência do cliente (Ver KPIs - Definição de Metas e Desempenho KPIs - Alba; OKR - Grupo)
- Simplificar os processos da jornada do cliente (Ver "Mayana e Fernanda")
- Personalizar o atendimento (Ver formulários "Resposta Chatbot Inicial - Sugestões/Reclamações/Dúvidas - Fernanda; "Protocolos de Respostas Rápidas - Zenaide)
- Automatizar processos (Chatbot; Formulários Google; Site; Pesquisas Empresa contratada Indexx; Implementação BAAS - Formulários em Criação Fernanda)
- Integrar ferramentas, como uma solução de atendimento ao cliente com recursos de inteligência artificial (Contratação de empresa especializada ou colaboradores para a implementação de novo site "responsivo"; "integrado à Instituição Financeira a Definir - (Sistema BAAS); "Correios"; "Outra empresa alternativa com sistema de logística no país todo, inclusive reversa", tudo isso, integrado à Inteligência Artificial).