



GRUPO  
BBM



TRANS//LOVATO®



diálogo,

**CARTILHA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTE - CS**  
**Grasieli Colares**

## BACKOFFICE

B2B: Responsável pelo fluxo do processo de A-Z (início da demanda a efetiva conclusão dela), cobrando eventuais atrasos, tirando dúvidas e acionando as áreas afim de levar a melhor resposta/solução para o cliente.

Seu objetivo é cobrar solução das tratativas enviadas pelas lojas através do [cliente@diaogologistica.com.br](mailto:cliente@diaogologistica.com.br).

Para os clientes B2C realizamos o atendimento através do site da Dialogo e mídias sociais (Facebook e Instagram) e Reclame Aqui.

## ANALISTAS

Responsável pelo levantamento de indicadores, ofensores, realizando o alinhamento dos processos e elaborando em conjunto com as áreas um plano de ação focando na melhoria continua.

Seu objetivo é olhar para as entregas de uma forma geral, identificando o porquê elas não estão acontecendo – ofensoras x ações.

Seu contato se dá através de e-mails, reuniões de alinhamento e grupos de WhatsApp.





GRUPO  
BBM



TRANS//LOVATO®



diálogo,

**TRATATIVAS TIME DE BACKOFFICE**

Serviço	SLA Solução	Acionamento	Observação
<b>Acareações</b>	48 horas úteis (Capital e interior) exceto cidades calendarizadas	<a href="mailto:cliente@dialogologistica.com.br">cliente@dialogologistica.com.br</a> <i>Obs: somente nosso time está autorizado a registrar a ocorrência em sistema para que a mesma seja validada devido necessitarmos realizar um procedimento também no app do motorista.</i>	Prazo começa a ser contabilizado após inserção da ocorrência no sistema -horário de corte 15hs . O comprovante será disponibilizado via SSW através da tela 101.
<b>Atualização pedidos</b>	8 horas úteis	Opção1: Tela 101 do SSw (acesso do cliente) Opção 2: <a href="mailto:cliente@dialogologistica.com.br">cliente@dialogologistica.com.br</a>	Analista enviará atualização de todos pedidos (conforme acordado com cliente em onboarding)
<b>Avarias</b>	24 horas úteis (Capital e interior) exceto cidades calendarizadas	<a href="mailto:cliente@dialogologistica.com.br">cliente@dialogologistica.com.br</a>	Precisamos que a loja envie fotos com a comprovação da avaria no e-mail.
<b>Barragem na entrega</b>	8 horas úteis	<a href="mailto:cliente@dialogologistica.com.br">cliente@dialogologistica.com.br</a>	Só conseguimos barrar quando o pedido está no status "chegada na unidade de destino" (CD)- não conseguimos garantir o barrar entrega quando está em rota de entrega.
<b>Comprovantes de entrega / devolução</b>	48 horas úteis	Opção1: Tela 101 do SSW (acesso do cliente) Opção 2: <a href="mailto:cliente@dialogologistica.com.br">cliente@dialogologistica.com.br</a>	É possível baixar os comprovantes diretamente em nosso sistema
<b>Devolução</b>	7 dias úteis para emissão Cte/ 30 dias para finalizar processo.	<a href="mailto:cliente@dialogologistica.com.br">cliente@dialogologistica.com.br</a>	Prazo começa a ser contabilizado após inserção da ocorrência no sistema .
<b>Reentrega após insucesso tratado</b>	48 horas úteis (Capital e interior) exceto cidades calendarizadas	Opção1: Tela 101 do SSW – ocorrência 30 (acesso do cliente) Opção 2: <a href="mailto:cliente@dialogologistica.com.br">cliente@dialogologistica.com.br</a>	Prazo começa a ser contabilizado após inserção da ocorrência no sistema
<b>Retenção Fiscal</b>	5 dias úteis	<a href="mailto:cliente@dialogologistica.com.br">cliente@dialogologistica.com.br</a>	Caso o cliente que pague a guia, o prazo para liberação é de 2 dias úteis após o envio do comprovante ao nosso fiscal.
<b>Tratativas pedidos sem movimentação</b>	5 dias úteis	<a href="mailto:cliente@dialogologistica.com.br">cliente@dialogologistica.com.br</a>	Acionaremos a operação ofensora afim de localizar e movimentar o pedido.
<b>Troca de Etiqueta</b>	20 dias corridos.	<a href="mailto:cliente@dialogologistica.com.br">cliente@dialogologistica.com.br</a>	Aconselhamos sempre que seja feito devolução do pedidos /Caso seja necessário realizar a destroca pedimos que encaminhem as fotos da etiqueta sua e a nossa enviadas pelos clientes

**SLA TIME DE BACKOFFICE: até 8 horas (primeira resposta)**





## ACOMPANHAMENTO DA ANALISTA DE CS

Serviço	SLA Solução	Acionamento	Observação
<b>Atualização de Status</b>	4 horas úteis	E-mail analista	Enviamos 1 relatório por dia via base do cliente e ou nosso relatório de monitoramento do BI – conforme acordado em onboarding.
<b>Análises Extras</b>	24 horas úteis	E-mail analista	Solicitamos que seja enviado qual informação e ou divergência que foi identificada para análise
<b>Pedido não localizado</b>	5 dias úteis	E-mails analista	Solicitamos que para agilizar a procura junto a operação seja enviado o packing/ romaneio da coleta no e-mail da analista.
<b>Reunião de SLA</b>	48 horas úteis	E-mail analista	Solicitamos que se necessário seja enviado por e-mail a base de pedidos para análise e retorno em reunião
<b>Reunião Extra</b>	48 horas úteis	Grupo whats	Solicitamos que sejam enviados previamente as informação e ou problemas que motivaram a marcação da agenda para que a analista possa trazer as soluções.
<b>Envio de SLA</b>	24 horas úteis	E-mail analista	Solicitamos que seja enviado por e-mail para a analista a base para retorno do SLA ou se preferir, poderá solicitar nossa visão do BI.
<b>Pedidos urgentes (RA, Procon, mídias sociais e pedido diretoria).</b>	2 horas úteis (primeira resposta)	Grupo de whats	Solicitamos que seja enviado e-mail para o time de backoffice no <a href="mailto:cliente@dialogologistica.com.br">cliente@dialogologistica.com.br</a> e posteriormente colocado o assunto do e-mail no grupo do whats para que a analista possa apoiar o time na priorização e resolução do mesmo.
<b>Dúvidas sobre processos</b>	2 horas úteis (primeira resposta)	Grupo Whats	Solicitamos a gentileza de acionar somente nos grupos para que tenhamos um retorno mais rápido e todos tenham acesso a mesma informação.
<b>Visita a empresa</b>	10 dias (SP) / 90 dias demais UFS	E-mail analista	As solicitações devem ser realizadas com 90 dias de antecedência para que possamos analisar a viabilidade da mesma junto a Diretoria.

## Modelo: Relatório de Monitoramento do BI (atualização de status)

Horário de Atendimento

Segunda a Sexta 08:00- 18:00

Ocorrência	Descrição Ocorrência Atendimento	Data da Última Ocorrência	Previsão de Entrega Original	Data de Entrega Realizada	Previsão de Entrega Atualizada
59	SEPARADO PARA PROCESSO DE ENTREGA	fevereiro 11, 2021	dezembro 3, 2020		fevereiro 15,
82	RECEBIDO NO CENTRO DE DISTRIBUICAO DA SU	janeiro 12, 2021	dezembro 3, 2020		janeiro 14,
59	SEPARADO PARA PROCESSO DE ENTREGA	fevereiro 12, 2021	dezembro 3, 2020		fevereiro 16,
82	RECEBIDO NO CENTRO DE DISTRIBUICAO DA SU	janeiro 12, 2021	dezembro 3, 2020		janeiro 14,
10	SALVADOS - FINALIZADO	janeiro 26, 2021	dezembro 3, 2020	janeiro 26, 2021	janeiro 26,
96	EXTRAVIO COMUNICADO AO REMETENTE VIA EDI	fevereiro 11, 2021	dezembro 3, 2020	fevereiro 11, 2021	
82	RECEBIDO NO CENTRO DE DISTRIBUICAO DA SU	janeiro 12, 2021	dezembro 3, 2020		janeiro 14,
62	CTRC LIDO	março 19, 2021	janeiro 7, 2021		março 23,
82	RECEBIDO NO CENTRO DE DISTRIBUICAO DA SU	janeiro 7, 2021	janeiro 7, 2021		janeiro 11,
62	CTRC LIDO	abril 11, 2021	janeiro 7, 2021		abril 13,
82	RECEBIDO NO CENTRO DE DISTRIBUICAO DA SU	janeiro 7, 2021	janeiro 7, 2021		janeiro 11,
59	SEPARADO PARA PROCESSO DE ENTREGA	fevereiro 11, 2021	janeiro 7, 2021		fevereiro 15,
82	RECEBIDO NO CENTRO DE DISTRIBUICAO DA SU	fevereiro 9, 2021	janeiro 21, 2021		fevereiro 11,
9	SALVADOS - DESTINAR	maio 18, 2021	janeiro 21, 2021		maio 18,
82	RECEBIDO NO CENTRO DE DISTRIBUICAO DA SU	fevereiro 9, 2021	janeiro 21, 2021		fevereiro 11,
10	SALVADOS - FINALIZADO	janeiro 8, 2021	julho 20, 2020	janeiro 8, 2021	janeiro 8,
1	ENTREGUE	fevereiro 25, 2021	fevereiro 25, 2021	fevereiro 25, 2021	
1	ENTREGUE	fevereiro 19, 2021	fevereiro 25, 2021	fevereiro 19, 2021	
1	ENTREGUE	fevereiro 25, 2021	fevereiro 25, 2021	fevereiro 25, 2021	
1	ENTREGUE	fevereiro 25, 2021	fevereiro 25, 2021	fevereiro 25, 2021	

## Modelo: Relatório de SLA do BI

**99,18%**  
Performance

**84.833**  
Volume Total

**693**  
Volumes Fora do prazo

Performance Cliente por UF Destino

● Performance ● Volume Total



Olá!

Para que possamos ajuda-lo (a) da melhor maneira pedimos que sigam as instruções da cartilha de relacionamento com o cliente apresentada neste material.

Caso tenham algum ponto que não esteja claro e ou não está sendo seguido pelo nosso time, solicitamos que seja agendo uma reunião com a analista de CS e a Gestão para apoio e maiores esclarecimentos.

Contamos com a parceria de todos para que cada time possa focar nas suas responsabilidades, sempre visando proporcionamos a melhor experiência do seu (do nosso) cliente.



CONTE CONOSCO!



GRUPO  
BBM

 **bbm** TRANSLOVATO®  
LOGÍSTICA

  
**LAGEXPRESS**  
TRANSPORTANDO E ENCANTANDO

diálogo,