



# MARTIM: AUTOMAÇÃO DO SUPPORTO A VENDAS DESAFOGA TI DA TIM

*Fruto da parceria entre TIM e a Capgemini, o MarTIM aporta tecnologias ServiceNow, Google e Microsoft e desafoga a área de TI, permitindo acesso imediato a informações relevantes para o atendimento na loja e a solicitação de suporte omnichannel sempre que necessário.*

## **Vem conhecer a história toda!**

Diretoria de Business Consumer da TIM implementa plataforma de suporte à força de vendas, aumentando a qualidade e o acesso à informação na loja

As equipes de atendimento em lojas da TIM contam com uma robusta estrutura de suporte à força de vendas, o Help Desk Comercial (HDC), para esclarecer dúvidas dos vendedores, agilizando a operação de vendas.

Só que a empresa enxergou que precisava melhorar esse processo, pois vendedores e clientes ainda se queixavam do tempo para a resolução de questões, às vezes, simples. Isso acontecia porque, frequentemente, o HDC e a área de TI ficavam lotados com as demandas de vendas.

O cliente e o vendedor ficavam esperando uma resposta e a jornada de compra se tornava cansativa para os dois lados.

A solução foi desenvolver um sistema de automação de suporte técnico comercial que reduzisse a necessidade do atendimento humano. A plataforma foi criada em parceria com a Capgemini e a ServiceNow e recebeu, do próprio time interno da TIM, o nome de MarTIM. O MarTIM veio para dar autonomia aos vendedores na ponta, resolvendo suas dúvidas técnicas instantaneamente pelo celular.

Essa automação dos processos eliminou uma série de barreiras burocráticas, conseguindo aprimorar, consideravelmente, a satisfação do cliente.

## **O MarTIM melhorou a experiência do vendedor e, consequentemente, a experiência do cliente**

Durante o desenvolvimento da plataforma, procurou-se entender tanto os problemas do vendedor quanto as necessidades do cliente.

O MarTIM é uma interface capaz de ouvir o lado comercial e traduzir a questão corretamente para a realidade de TI.

Além disso, ele é capaz de resolver, na hora, problemas mais comuns, como o mau funcionamento da linha do cliente, dificuldades com pagamentos etc.

## **A inteligência de dados melhora o processo de vendas**

A Inteligência Artificial do MarTIM é constantemente alimentada pelo time e aperfeiçoada por *machine learning* (aprendizado de máquina) para atender cada vez mais e melhor.

Por mais que seja um processo automatizado, é necessário o crivo humano para a resolução. É um excelente exemplo da combinação de potencial pessoa/máquina.



*Por que o vendedor precisa acionar o HDC (Help Desk Comercial), se ele pode resolver de uma forma prática e rápida com o MarTIM?”*

**Emir José de Oliveira**  
**Diretor de Suporte a Vendas na TIM Brasil**



## Quanto mais rápida a compra, melhor a experiência

Impulsionando o constante ganho de produtividade, a jornada do cliente é sistematicamente reavaliada na TIM.

Times específicos percorrem as lojas, medindo os minutos e os segundos das transações, de olho em como reduzir esse tempo.

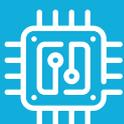
### ANÁLISE DA PRODUTIVIDADE NAS LOJAS TIM



- Equipe visita as lojas com um cronômetro



- Jornada de compra é cronometrada desde o momento em que o cliente entra, até ele sair



- Os dados são levados à equipe de gestão



- Acontecem reuniões para o mapeamento de todos os pontos críticos na jornada (aspecto físico e de sistemas)

- O time propõe soluções para cada ponto frágil detectado

## Eliminando processos manuais e disparando para a automação

O processo de solucionar um problema, que antes era feito manualmente e demandava muito tempo, hoje está facilitado e agilizado pela automação do MarTIM.

Ao receber uma solicitação de Vendas, o MarTIM inicia um *script*, criando um *check list* de funcionalidade, que confere a situação da linha do cliente e já identifica a origem do problema, propondo uma solução.

O próprio vendedor já começa dizendo: “consultei o MarTIM e a situação é esta...”

## O MarTIM aumentou os índices de desempenho e de satisfação nas lojas.

Além das mudanças físicas na loja, o empoderamento do vendedor aumentou os índices de NPS – indicador de desempenho que avalia a satisfação do público.

Luciana Bordini, líder da prática de ServiceNow na Capgemini, explica que “com a atuação do MarTIM em escala nacional, aprendemos o que dá para fazer e quais são os pontos a evoluir.”

Foi assim que o time da TIM conseguiu obter, de forma sistemática, um NPS melhor a cada mês em todo o país.

## O MarTIM veio para trabalhar em conjunto com as áreas e não para substituí-las.

Mas engana-se quem pensa que este tipo de tecnologia vem substituir as pessoas

O MarTIM foi consultado, foi feito o endereçamento e não se conseguiu resolver? Nesse caso, o problema é encaminhado ao atendimento humano no HDC, que corre atrás da solução.

Caso o HDC também não resolva, é aberto um chamado para a área de Tecnologia, que irá designar um especialista. É um trabalho em conjunto máquina e ser-humano, um complementando o outro, um indispensável para o outro.

Com o MarTIM resolvendo a maioria das questões simples, o time pôde focar nos problemas mais complexos e nas novas oportunidades e ameaças, que vivem surgindo.





## A COVID-19 fez a TIM acelerar o processo da transformação digital

Emir conta que foi durante o período de isolamento que a TIM botou à prova o real potencial da conectividade.

Durante o período de “portas fechadas”, eles perceberam que otimizar os processos burocráticos era ainda mais essencial.

Tudo isso se conectou e aceitou-se que quanto mais se evolui em automação e conectividade, mais rápido e produtivo se torna o trabalho.

## Como se preparar para o futuro?

À medida que a 5G ganha terreno no Brasil, a TIM se prepara para expandir sua atuação em várias frentes, aproveitando essa tecnologia. Apoiando o fortemente o desenvolvimento nos segmentos de cidades inteligentes, telemedicina, ensino à distância (EAD) e conteúdo, a gigante de telocom incuba projetos que imactarão profundamente a vida dos cidadãos.

A Capgemini está se preparando para esse futuro!

Na Europa e nos Estados Unidos, já temos uma maior presença dessas **ofertas de suporte, consultoria e sustentação baseadas no 5G**, e nossos clientes no Brasil já estão ansiosos para mexer com essa nova tecnologia.

## Confira o podcast que conta essa história!



### O Tempo e o MarTIM: o Avatar de Suporte a Vendas da TIM

Ao ser atendido por um profissional da TIM, seja na loja ou digitalmente, esse agente de vendas é suportado pelo MarTIM, um avatar que busca soluções e executa ações automaticamente. Você já imaginou o que acontece para que isso funcione?

**OUÇA AGORA!**





## Sobre a Capgemini

A Capgemini é líder global em parcerias com empresas para transformar e gerenciar seus negócios, aproveitando o poder da tecnologia. O Grupo é guiado pelo propósito de liberar a energia humana por meio da tecnologia para um futuro inclusivo e sustentável. É uma organização responsável e diversificada com uma equipe de mais de 325.000 pessoas em mais de 50 países. Com sua forte herança de 55 anos e profundo conhecimento do setor, seus clientes confiam na Capgemini para atender toda a amplitude de suas necessidades de negócios, desde a estratégia e o design até as operações, impulsionada pelo mundo inovador e em rápida evolução de nuvem, dados, IA, conectividade, software, engenharia digital e plataformas. O Grupo Capgemini reportou, em 2021, receita global de € 18 bilhões.

Get the Future You Want | [www.capgemini.com](http://www.capgemini.com)