Veja como a Unicred **transformou o relacionamento digital** utilizando nossas soluções

Hoje **85%** dos atendimentos digitais são realizados pelo **chatbot Edu**. Veja na prática como a estratégia funciona e todos os resultados incríveis que a cooperativa está alcançando!

Para **aproximar o relacionamento** com os seus cooperados, a empresa buscou um **canal que fosse ideal para atender o seu público.**

Foi aí que a empresa iniciou a estratégia de atendimento através do **WhatsApp Business API.**

O plano foi **centralizar todo o atendimento realizado pelos Gerentes de Relacionamento em um único número**, utilizando o canal.

Com isso, o cooperado entra em contato através desse número e é direcionado para o seu gerente.

Principais resultados:

60% dos atendimentos feitos através do WhatsApp

4,7 é a média de avaliação de satisfação no canal

28% desses atendimentos são realizados pelo bot Edu

Além disso, a empresa utiliza a estratégia **Digital First**. Quando o cooperado liga para a Unicred, ele tem a opção de continuar seu atendimento diretamente pelo **WhatsApp**.

Desde então, já foram mais de **1.500 atendimentos** migrados do telefone para o canal com a nossa solução **Call To Message**.

Em 2018, foi implementado um **chatbot** para os associados das cooperativas no aplicativo e site da empresa.

O Edu ajuda na coleta de dados para resgates de aplicações, estornos e também Unitoken. Ele conta com uma avaliação 4,8 e **já realiza 85% dos atendimentos sozinho**, gerando uma importante redução de custos operacionais.

Quer saber o que a Unicred acha de trabalhar com a Ubots? Confira o depoimento que recebemos do Rafael Ganzer, Gerente Executivo de Produtos e Operações da empresa.