



Início



Minha rede



Vagas



Mensagens



Notificações



Eu



Para negócios

[Resgate de Pre](#)**Samuel Marcelino**

Product & Customer Strategist | Growth | MarTech | Product Owner | Salesforce Marketing Cloud ...

← Projetos



Discorda de Features

nov de 2022 - fev de 2024



Associado(s) a Serasa Experian

Projeto focado na redução da perda financeira atrelada à contestação de faturas por features, através de otimização no atendimento e experiência do cliente. O projeto resultou em uma diminuição significativa nas perdas e na melhora da experiência do cliente.



Agendamento Online

ago de 2023 - dez de 2023



Associado(s) a Serasa Experian

Integração entre a área logada do cliente e a agenda dos consultores em Customer Success, oferecendo consultorias gratuitas sobre os produtos contratados.



Resultados incluem:

- Aumento na adoção e no consumo de produtos.
- Aumento na produtividade operacional.

HUB de Conteúdo para PMEs

jul de 2023 - dez de 2023



Associado(s) a Serasa Experian

Desenvolvimento e gestão de conteúdos educativos para PMEs, fortalecendo o relacionamento e oferecendo suporte estratégico aos clientes.



Co-criação da área de Customer Success Pme

abr de 2022 - jan de 2023



Associado(s) a Serasa Experian

Os resultados foram impressionantes, levando à aprovação do Business Case de Customer Success em janeiro de 2023 (10 meses após o início da POC).



Resultados incluem:

- Aumento em 54% no uso do produto.
- Redução em 27% em tickets de suporte e cancelamentos.
- CSAT de 97,6% no FY23.
- Aumento no NPS dos clientes atendidos em Customer Success.



Customer Success Week



Expansão I da operação de Customer Success



Início da operação com clientes MID touch

Certificado Digital - Desenvolvimento de processos de negócios

out de 2021 - nov de 2021



Associado(s) a Neobpo

