



Case de Sucesso



Milvus e Officer Shop

A Era das Decisões Baseadas em Dados

MILVUS





Introdução

A Era das Decisões Baseadas em Dados

No setor de tecnologia voltado para serventias extrajudiciais (cartórios), a precisão, a segurança e a agilidade são requisitos obrigatórios. A **Officer Soft**, referência no desenvolvimento de softwares para cartórios, compreende que para escalar sua operação sem perder a qualidade, cada interação precisa ser mensurada. Há cerca de um ano, a empresa adotou o **Milvus** como sua plataforma central de gestão de atendimento, transformando dados operacionais em inteligência de negócios.

Abaixo, a gestora da Officer Soft, **Tamires Castro**, detalha como a plataforma impulsionou a visão gerencial, a escalabilidade e a omnicanalidade da empresa.



Capítulo 1

A Transição do Mapeamento Operacional para a Inteligência de Negócios

A máxima de que "o que não se mede, não se gerencia" é a linha de frente da gestão na Officer Soft. Antes da implementação da Milvus, centralizar indicadores robustos para apresentar à diretoria exigia esforços manuais. A plataforma trouxe a visibilidade necessária para justificar investimentos e mapear com precisão o estado real da operação.

Ter dados é extremamente importante, pois o que não medimos, não mudamos. Se não conseguimos mapear a operação, não sabemos onde estamos e nem onde vamos chegar. O trabalho com a Milvus trouxe muita visibilidade. Conseguimos centralizar tudo em uma única plataforma e medir os resultados, o que facilita drasticamente a apresentação de indicadores de produtividade para a diretoria.

Tamires Castro, Gestora da Officer Soft



Capítulo 1

Além dos relatórios nativos que o Milvus oferece, a flexibilidade de customização permitiu à Officer Soft criar seus próprios indicadores de produtividade e conectá-los diretamente a ferramentas de Business Intelligence (BI), elevando o nível de governança corporativa.

Principais Impactos:

- **Conexão com BI:** Liberdade para extrair dados do Milvus e integrá-los a painéis analíticos avançados.
- **Segurança Operacional:** Dados consolidados que dão respaldo estratégico para as tomadas de decisão da gerência e diretoria.
- **Criação de Indicadores Customizados:** Monitoramento em tempo real do desempenho e da produtividade de cada analista.



Capítulo 2

Escalabilidade sem Ruído e Organização de Demandas

Crescendo a Base de Clientes Mantendo a Rigidez e a Qualidade do Processo

Um dos maiores desafios de empresas de software em expansão é reter a base de clientes mantendo o padrão de atendimento. Para a Officer Soft, a automação e a organização visual dentro do Milvus foram a chave para absorver novos contratos sem sobrecarregar a equipe ou gerar ruídos de comunicação.

“ Sabemos que expandir a base de clientes é fundamental, mas o verdadeiro desafio é manter esses clientes com a mesma qualidade de atendimento. Com o Milvus, conseguimos atualizar perfis e organizar o fluxo de forma personalizada. A plataforma nos dá a visibilidade necessária para discernir o que precisa de atendimento imediato e o que possui um SLA maior, sem causar impactos negativos ao cliente. **”**

Tamires Castro, Gestora da Officer Soft



Capítulo 2

A segmentação avançada da plataforma permite parametrizar regras específicas para contas críticas, garantindo que os fluxos de trabalho funcionem de maneira ordenada, independentemente do volume de chamados abertos.

Principais Impactos:

Priorização Inteligente: Triagem automatizada que separa urgências críticas de demandas com prazos flexíveis.

Previsibilidade de Atendimento: Visualização limpa dos prazos contratuais de SLA para evitar gargalos.

Retenção de Contratos (Churn Rate Mínimo): O crescimento da carteira não penaliza a experiência do cliente antigo.



Capítulo 3

Integração, Omnicanalidade e o Desafio dos Cartórios

Visão 360° e Resolução Ágil para Atendimentos de "SLA Zero"

O ecossistema de cartórios lida com um público final que está diretamente no balcão de atendimento necessitando de documentos vitais, como registros de nascimento ou casamentos. Nesses cenários, a urgência é máxima e o tempo de resposta precisa tender a zero. A omnicanalidade do Milvus permitiu unificar e metrificar os contatos vindos de múltiplos canais (e-mail, WhatsApp, chat e portal).

// Como trabalhamos com cartórios, praticamente todo atendimento é prioridade máxima — estamos falando de um cidadão aguardando no balcão por um registro. No Milvus, centralizamos todas as frentes em uma só ferramenta e iniciamos a implementação do chatbot via WhatsApp. Conseguimos trabalhar com o conceito de 'SLA zero': entendemos a urgência de forma imediata através da automação e fazemos o direcionamento ágil para o técnico. **//**

Tamires Castro, Gestora da Officer Soft



Capítulo 3

A experiência de autoatendimento da plataforma filtra dúvidas recorrentes de maneira instantânea e eficaz, permitindo que os analistas técnicos dediquem tempo e foco exclusivo para investigar os problemas complexos que realmente exigem análise humana.

Principais Impactos:

- **Segurança e Registro Jurídico:** Cada interação do cliente (seja por chat, WhatsApp ou ticket) é formalizada e enviada automaticamente para o e-mail dele, gerando um histórico confiável para ambas as partes.
- **Eficiência do Transbordo:** O chatbot resolve o básico com agilidade, e o transbordo para o analista humano ocorre de forma fluida nas situações complexas.
- **Centralização Histórica (Visão 360°):** Fim dos atendimentos duplicados ou paralelos; a gerência sabe exatamente toda a jornada percorrida pelo cliente.



Conclusão

Eficiência Tecnológica com Foco no Cliente

O case da Officer Soft reitera que uma operação eficiente se constrói combinando processos maduros com as ferramentas certas de mercado. Ao centralizar canais, automatizar triagens com inteligência de SLA e abrir espaço para a análise de dados conectada ao BI, a Milvus consolidou-se como o motor operacional que sustenta o crescimento sustentável e seguro da Officer Soft no exigente mercado de cartórios.

Sua operação também pode chegar lá.
Conheça em milvus.com.br



Software de Gestão
de Demandas, Help Desk e IA

milvus.com.br