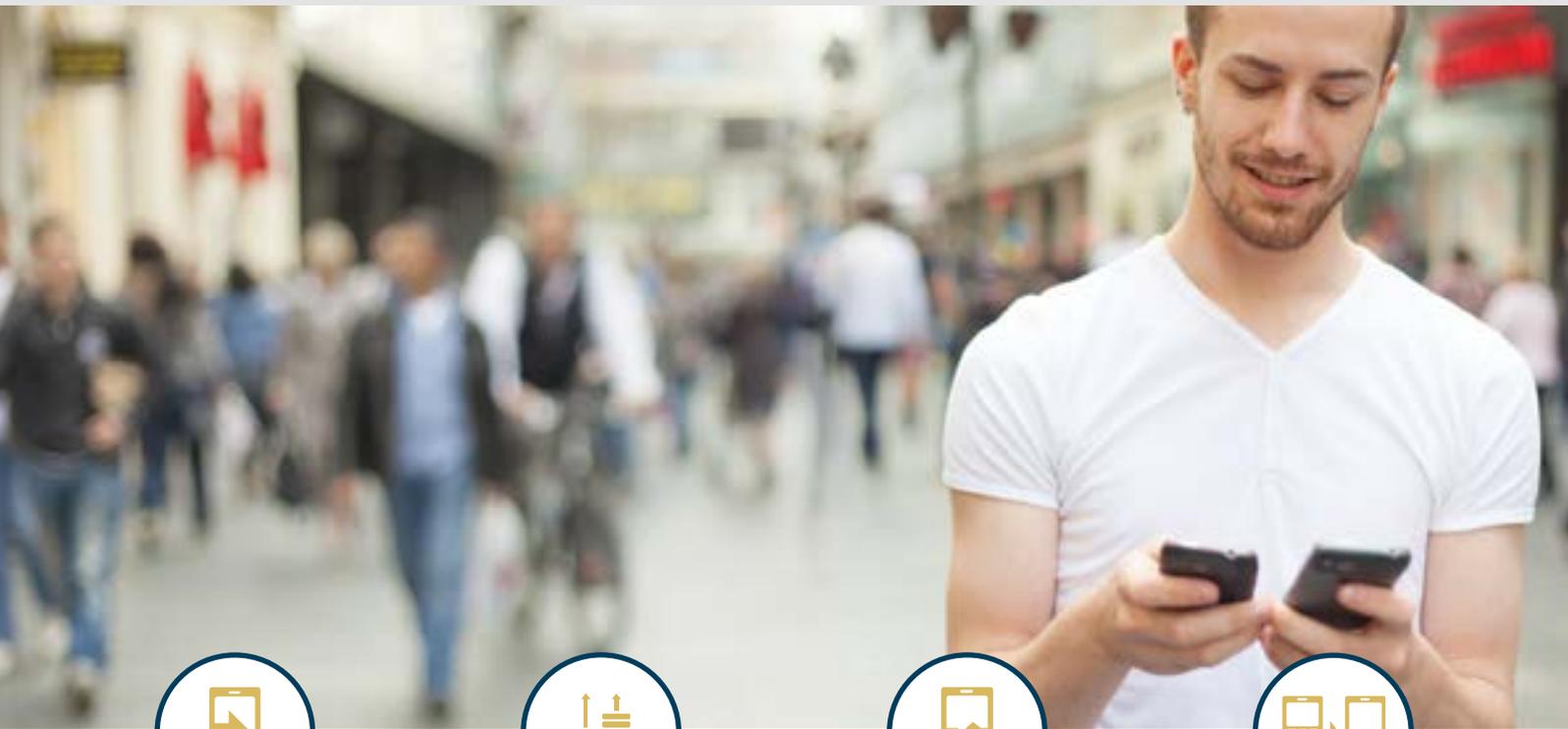


# Enriquecendo a jornada do cliente móvel



## Comece rapidamente

Com transferência de conteúdo, backup e restauração



## Maximize valor

Com Diagnostics e AppLoader



## Detecte e corrija problemas

Com Diagnostics



## Atualize o telefone

Com BuyBack automatizado

Os rápidos avanços na tecnologia de smartphones apresentam aos varejistas de celulares oportunidades e desafios em toda a cadeia de valor. Da mesma forma, e em parte como resultado desses avanços, o modo como os consumidores preferem comprar seus celulares e receber suporte continua a evoluir rumo a conveniência dos canais eletrônicos. Em meio à crescente concorrência, os varejistas de celulares que procuram aumentar sua margem e melhorar a satisfação do cliente podem conseguir isso, proporcionando uma experiência de serviço diferenciado que atenda às necessidades dos clientes em todos os canais para cada passo ao longo da jornada do cliente móvel.

As soluções da Cellebrite proporcionam aos varejistas de celulares as ferramentas para ajudar os seus clientes a começar rapidamente, maximizar valor, detectar e corrigir problemas e atualizar seus telefones. Conforme a conveniência, a satisfação e o valor dos clientes aumentam, os varejistas de celulares também se beneficiam diretamente de ciclos mais curtos de vendas, redução dos custos de reparos e incremento de receitas de alta margem. A integração entre os aplicativos da Cellebrite e em todos os canais no dispositivo, on-line e na loja garantem assistência completa e consistente, a qualquer hora e em qualquer lugar.

# Enriquecendo a jornada do cliente móvel

## Para o seu cliente

Cada cliente de dispositivos móveis trilha um caminho desde o ponto em que compra um telefone até o momento em que muda para o próximo aparelho novo. Ao longo deste caminho, eles têm necessidades diferentes - desde ganhar produtividade imediata, com a transferência de dados do seu antigo telefone para o novo dispositivo, até tirar o máximo proveito dos recursos do seu telefone, resolver problemas rapidamente e, finalmente, conseguir alguma recompensa pelo modelo mais antigo através de troca. O objetivo do pacote integrado de produtos de varejo da Cellebrite é o de ajudar a tornar a jornada do cliente móvel uma experiência agradável e valiosa que eles queiram repetir - com você - várias vezes.

## E a sua empresa

Os varejistas de celulares devem equilibrar continuamente o investimento de tempo e recursos para oferecer um serviço que atrai e retém clientes. Serviço requintado e personalizado para cada cliente é o ideal, mas impraticável se compromete a atividade de vendas ou gera despesas que anulam a margem. As soluções da Cellebrite ajudam os varejistas conseguindo oferecer um serviço diferenciado, reduzindo o esforço e as despesas. Transferências relâmpago diminuem os tempos de espera e o esforço dos representantes de vendas na loja, enquanto o diagnóstico automatizado reduz drasticamente as despesas de reparos com testes de qualidade de laboratório e resolução local de problemas com o telefone. Os varejistas de celulares podem até mesmo gerar receitas novas e de alta margem com a carga de conteúdo premium e implementação de um programa automatizado de recompra de telefones, cujos recursos exclusivos impulsionam as taxas de contratação, eliminando as perdas com bloqueadores antirroubo para celulares.



**Reduza os tempos de espera nas lojas e apoie as compras on-line com facilidade**

Ajude seus clientes a ganhar produtividade e satisfação imediata através da transferência rápida e segura de conteúdo entre quaisquer dos mais de 5.000 telefones compatíveis, mesmo aqueles com sistemas operacionais diferentes. Não importa se o seu cliente inicia a jornada na loja ou on-line, a transferência de contatos, fotos, vídeos, aplicativos, histórico de chamadas e muito mais de um telefone antigo para um novo dispositivo não poderia ser mais fácil.

As plataformas da Cellebrite na loja, o Touch e o DeskTop contam com fluxos de trabalho automatizados e taxas de transferência rápidas que eliminam o longo tempo de espera e liberam mais rápido os representantes para a área de vendas. Seus clientes também podem realizar transferências de forma simples, por conta própria, com apenas alguns toques no aplicativo de transferência P2P da Cellebrite. Compatível com Android, iOS e BlackBerry, o aplicativo de autoatendimento usa os recursos próprios de WiFi ou Bluetooth dos telefones para estabelecer conexões seguras entre telefones, eliminando a necessidade de hardware externo ou armazenamento de dados pessoais em serviços em nuvem.



**Aumente as visitas às lojas com geração de receita e fidelização de clientes**

Desenvolva relacionamentos rentáveis e duradouros com seus clientes, aumentando o valor que você entrega para além da venda inicial. A realização de diagnósticos preventivos e o carregamento de aplicativos e conteúdo direcionado podem melhorar a utilidade e a satisfação ao gerar oportunidades de vendas adicionais.

Evite reclamações identificando possíveis problemas antes que eles se tornem reais. Desde a verificação de malware até a otimização do telefone, o Cellebrite Diagnostics fornece as ferramentas para melhorar facilmente o desempenho do telefone e proteger a privacidade dos dados dos seus clientes.

Enquanto o Diagnostics permite que você remova aplicativos perigosos, o Apploader pode carregar aplicativos novos e seguros, além de conteúdo visando os interesses do cliente. O gerenciamento centralizado com armazenamento local na plataforma Cellebrite da loja torna a administração simples e rápida.

Não importa se você optar por fornecer esses serviços de graça, cobrar por eles de acordo com a demanda ou empacotá-los como um plano de serviço, eles aumentam a proposição de valor que enriquece a jornada do cliente móvel.



**Resolva problemas do telefone a qualquer hora, em qualquer lugar para reduzir custos e aumentar a satisfação**

Nem todos os clientes encontrarão problemas durante a sua jornada do cliente móvel, mas para aqueles que encontram, o impacto na satisfação é significativo. Devidamente equipados, as operadoras de telefonia móvel e os varejistas podem transformar situações potencialmente negativas em experiências positivas, resolvendo problemas de forma rápida e eficaz, reduzindo a incidência de "Falha não encontrada" e substituições desnecessárias de bateria em até 80%.

A Cellebrite fornece sua solução Diagnostics através de suas plataformas na loja e um aplicativo de autoatendimento no dispositivo. Ambas as opções usam interfaces gráficas automatizadas para simplificar a operação, mesmo para o usuário mais novato. Esta abordagem com funcionalidade total e multicanal resolve os problemas de forma rápida e mais próxima do cliente, melhorando a satisfação do cliente e reduzindo custos.

Com recursos exclusivos, incluindo detecção de malware e um teste de bateria com qualidade de laboratório e patente requerida, o Cellebrite Diagnostics compara os resultados de mais de 300 testes e pontos de dados em relação a um repositório exclusivo com grande volume de dados, de modo a proporcionar as soluções mais direcionadas e precisas do mercado.

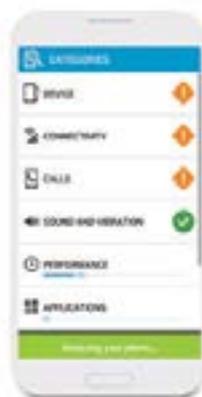


**Aumente a margem e a retenção de clientes com maior segurança e precisão**

A jornada do cliente mais bem sucedida é aquela que o cliente quer repetir. Oferecer a compra dos telefones dos clientes proporciona um incentivo extra para atualizar para um novo dispositivo, mais cedo. A automatização da oferta de recompra, a transferência de dados para o novo telefone e a limpeza do dispositivo antigo geram até 40% de taxas de contratação, ao passo que continuam a prestar o serviço excepcional que o cliente espera ao longo de cada passo dessa jornada e da próxima.

O erro humano e a desobediência em relação aos procedimentos estabelecidos podem sabotar a capacidade de um programa de recompra de aumentar a retenção e gerar receitas de alta margem. A Cellebrite melhora a rentabilidade do programa por meio da automação e da tecnologia inovadora no ponto de venda, o que garante que os representantes façam ofertas precisas de forma fácil e consistente. A detecção automática de especificações do telefone e a confirmação de que as "travas" antirroubo foram desativadas protegem contra perdas relativas a reembolsos parciais ou negados por parte do negociador de telefones.

# ➤ Atendimento excepcional em todos os canais



## Plataformas na loja

Para muitos clientes móveis, a loja de varejo é o ponto de serviço mais utilizado. Devido a essa popularidade, o volume de tráfego - especialmente durante certas horas do dia ou do ano - pode se tornar um desafio à prestação de um serviço excepcional sem criar longos tempos de espera. As plataformas da Cellebrite na loja, o DeskTop baseado em PC e o Touch autônomo são projetados para oferecer o pacote completo de produtos da Cellebrite, com a velocidade e a eficiência necessárias para manter os representantes de vendas vendendo e os clientes felizes.

O Cellebrite Touch é um dispositivo touchscreen poderoso, rápido e fácil de usar, com uma bateria recarregável que permite aos representantes de vendas ter liberdade para atender aos clientes em qualquer ponto da loja. O Cellebrite DeskTop aproveita a infraestrutura atual do PC da sua loja para oferecer a melhor combinação de preço e desempenho em um pacote baseado em software.

## Autoatendimento e assistência remota

Por definição, os clientes móveis são... móveis. Não importa quantos pontos de venda você tenha, haverá momentos em que uma visita à loja não será possível devido ao horário, ou onde quer que o seu cliente esteja quando precisa de atendimento. A Cellebrite proporciona experiências de atendimento consistentes em todos os canais, com recursos de atendimento remoto assistido e aplicativos de autoatendimento no dispositivo especificamente orientados para as fases mais importantes na jornada do cliente móvel: Começando rápido e detectando e corrigindo problemas.

Atenda às preferências de autoatendimento do cliente, dê suporte ao canal de vendas on-line, melhore o atendimento ao cliente baseado no telefone e obtenha maior flexibilidade de serviços no interior da loja com os aplicativos de transferência P2P e Self-Care da Cellebrite, recursos de controle remoto autorizado e interfaces de diagnóstico baseadas na web. Experiências gratificantes e de alto nível para os clientes estão a apenas alguns toques de distância.

## Sobre a Cellebrite

A Cellebrite fornece soluções avançadas às operadoras e varejistas para aprimorar a experiência do cliente, melhorar a satisfação, reduzir custos e gerar receita. Com canais de distribuição dentro da loja, no dispositivo e através da web, os varejistas de celulares podem tirar proveito do pacote completo da Cellebrite com soluções para o ciclo de vida de celulares: diagnósticos, transferência de conteúdo entre telefones, backup e restauração, recompra automatizada de telefones e distribuição de aplicativos e conteúdo. Além disso, a Cellebrite oferece aos varejistas o monitoramento, estatísticas e análise de todas as atividades. A Cellebrite é uma empresa líder mundial no mercado de ciclo de vida de celulares, com mais de 150 mil unidades instaladas em mais de 200 operadoras de telefonia móvel e varejistas em todo o mundo, representando mais de 100.000 lojas que processam centenas de milhões de transações por ano.

Fundada em 1999, a Cellebrite é uma subsidiária da Sun Corporation, uma empresa japonesa de capital aberto (6736/JQ).

[www.cellebrite.com](http://www.cellebrite.com)

[sales@cellebrite.com](mailto:sales@cellebrite.com)