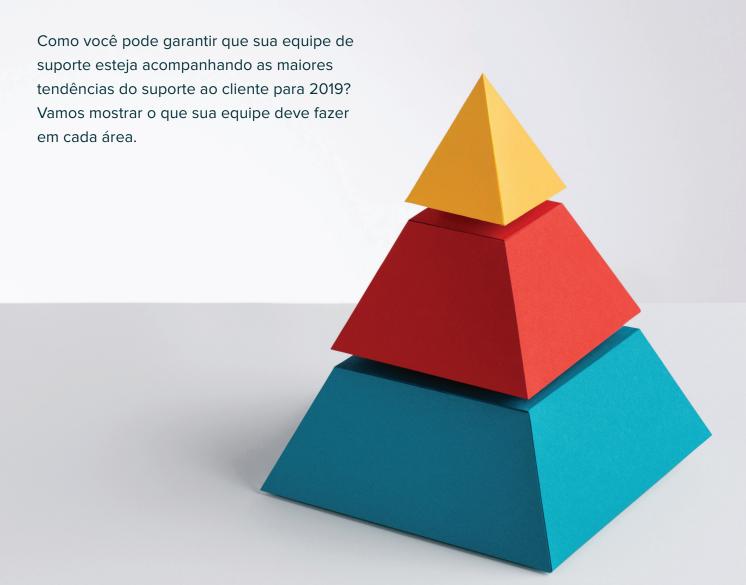


# Guia do relatório de tendências na experiência do cliente Zendesk 2019



03	Suporte omnichannel
08	Desenvolvimento em plataforma aberta
13	Interação proativa
17	Inteligência artificial no suporte ao cliente
21	Preparação da equipe para o sucesso

## Cinco etapas para dominar o omnichannel:

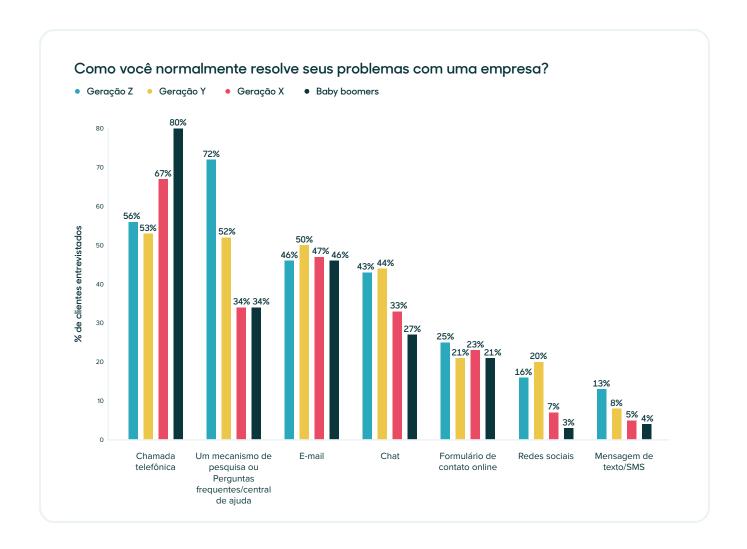
- Implemente uma abordagem de omnichannel integrado ao suporte ao cliente.
- O2 Seja proativo no desenvolvimento de sua central de ajuda e amplie o autoatendimento para diferentes canais.
- Garanta que os canais em tempo real, especialmente o suporte por telefone, sejam integrados a uma única solução.
- O4 Concentre-se em atender às expectativas do cliente por respostas e resoluções.
- Ofereça aos clientes o canal certo, no momento certo, e disponibilize o contexto completo aos agentes.

### 01 Implemente uma abordagem de omnichannel integrado

A maioria das empresas adiciona canais com rapidez, e atualmente tanto empresas B2C quanto B2B lançam três canais em seu primeiro mês. As empresas devem usar o que aprenderam com as perguntas frequentes e as preferências dos clientes para orientar sua estratégia de implementação por e-mail, formulário web, canais de autoatendimento e canais em tempo real, como chat e telefone.

Confira nossas descobertas sobre as preferências do cliente. Quais gerações compõem a maior parte da sua base de clientes? Como sua equipe de suporte pode se adaptar às preferências dos clientes e oferecer canais que gerem respostas eficientes?

Começar com suporte omnichannel



## 02 Adicionar conteúdo de conhecimento e ampliar o autoatendimento

As equipes de suporte de alto desempenho investem mais no autoatendimento. Elas têm 4,5 vezes mais artigos em suas centrais de ajuda e um índice de mediana de autoatendimento, que compara as visualizações do conteúdo de autoatendimento ao volume total de tickets da equipe, que é 30 vezes mais alto.



É fundamental ser proativo ao desenvolver sua central de ajuda. As organizações que se concentram em desenvolver e manter uma base de conhecimento sólida e melhorá-la constantemente, geram um tempo para a resolução 23% menor, 20% menos tickets reabertos e 2% de melhoria do score de satisfação do cliente (CSAT), em média.

Essas organizações também são melhores em distribuir a criação dos artigos da base de conhecimento entre os agentes. Use recursos como Publicação em equipe e o aplicativo Captura de conhecimento para impulsionar a criação de conhecimento de sua equipe. Depois que você tiver uma base sólida sobre conteúdo de conhecimento, amplie o autoatendimento oferecendo outros canais, como Web Widget e suporte dentro do aplicativo.

Desenvolva autoatendimento de ponta

## 03 Integrar completamente os canais em tempo real, especialmente o suporte por telefone

O uso de chat e suporte por telefone integrados leva a um aumento de 1,2% em CSAT e economiza 25 minutos do Tempo da primeira resposta da equipe de suporte, com todos os fatores controlados.

Como os clientes citam as árvores telefônicas automatizadas como um fator determinante das experiências ruins, é especialmente importante integrar o suporte por telefone. Mas percebemos um problema evidente: 70% dos gerentes dizem que oferecem suporte por telefone, mas esse número não bate com a parcela de tickets por telefone registrados pelas empresas que usam o Zendesk. Ao analisar as empresas que usaram ativamente o suporte por telefone no último ano, os tickets por telefone ainda compõem menos de 20% dos tickets registrados pelas equipes de suporte.

Isso significa que as empresas que usam o Zendesk estão utilizando um sistema de telefone totalmente separado, o que deixa os tickets por telefone sem registro e os agentes sem o contexto necessário, obrigando os clientes a repetirem as informações.

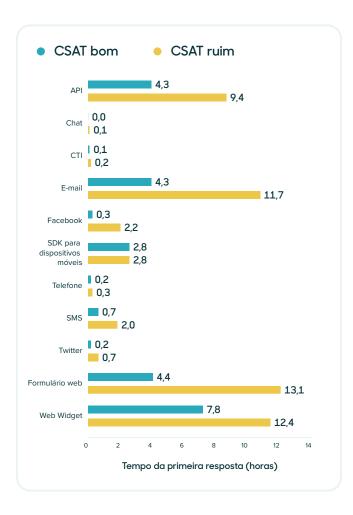
Integre o suporte por telefone

## 04 Capacite a equipe dos canais para atender às expectativas do cliente

Os clientes têm expectativas específicas tanto para resultados bons quanto ruins entre os canais, e nós podemos aproximar a diferença nas expectativas do cliente para ambas as experiências.

Os canais padrão de suporte, como e-mail e formulário web, ainda contam com um tempo de resposta e de resolução muito mais demorados, mesmo para as interações de suporte que os clientes classificam como positivas.

### Componha uma equipe de sucesso no omnichannel



### 05 Ofereça o canal certo na hora certa

Os clientes valorizam a eficiência: 54% deles dizem que o fator mais importante na escolha do método de contato que utilizam é a urgência da resposta de que precisam. Tenha sempre à disposição os canais desejados pelo cliente, o que varia de acordo com o local e as preferências dos clientes.

O suporte omnichannel é perfeito para oferecer serviço otimizado em todos os canais e permite que a equipe de suporte adicione ou desative estrategicamente os canais, de acordo com as mudanças nas condições.

Isso também permite que a equipe se conecte aos canais, para que os agentes tenham acesso ao contexto necessário. Especificamente, um espaço de trabalho unificado para os agentes significa que os agentes terão acesso a um único registro sobre o cliente, visualizando interações, como artigos da central de ajuda que foram visualizados e métodos de contato anteriores. Isso faz com que os agentes sejam mais bem informados e que os clientes sintam que suas solicitações foram resolvidas com maior rapidez.

Crie experiências de omnichannel melhores

## História de sucesso de omnichannel da Stanley Black & Decker

### StanleyBlack&Decker

### Produtos utilizados









A Stanley Black & Decker serve de modelo para soluções e ferramentas de armazenamento. Ao perceber que as expectativas dos clientes evoluíram ao longo dos anos, a empresa começou a buscar uma ferramenta que não fabrica: um software de atendimento ao cliente.

"Nós tínhamos centrais de atendimento em países como Turquia, Argentina, Peru e Brasil, mas elas ainda não estavam integradas em um ecossistema unificado", explica Orlando Gadea Ros, um dos gerentes de inovação dos negócios da empresa.

Como Gadea já havia usado o Zendesk em outra empresa, ele sabia que as equipes de suporte recém-formadas precisavam de uma solução de suporte omnichannel que oferecesse chat em tempo real, telefone, trabalho com tickets por e-mail e uma base de conhecimento, a fim de evitar perguntas frequentes.

A agilidade da implementação foi muito importante, pois as equipes lidam com cerca de 10.000 tickets por mês. Três semanas depois de aprovar um pacote de produtos Zendesk, as equipes de suporte da Stanley Black & Decker do mundo inteiro já estavam operando em todos os canais, após um único dia de treinamento.

Fluxos de trabalho eficientes permitiram uma adesão perfeita da equipe a seu contrato de nível de serviço (SLA) com tempo da primeira resposta de uma hora. Com respostas mais rápidas e processos otimizados, a satisfação dos clientes é crescente. O benchmark da equipe é de 85%, e a média está em torno de 90%.

## Priorize a conexão de dados do cliente em sua plataforma de suporte:

- Ajuste sua plataforma de CRM de modo a conectar os dados do cliente e oferecer aos agentes todo o contexto necessário.
- Use integrações e aplicativos de terceiros para simplificar a infraestrutura de TI e a experiência do agente.
- Otimize os fluxos de trabalho dos agentes com APIs e aplicativos personalizados que integrem os dados do cliente em todos os sistemas.
- Adote um software ágil com baixo custo total de propriedade (TCO) para confiabilidade e agilidade.
- Encontre os clientes onde eles estiverem, incorporando o suporte ao seu site ou aplicativo móvel.

### 01 Ajuste sua plataforma de CRM para acompanhar os dados do cliente

Dos consumidores, 70% esperam que as equipes de suporte colaborem entre si para que eles não precisem repetir seu problema ou pergunta. Siga estas etapas para garantir que os agentes tenham as informações necessárias:

#### Colete os dados corretos.

Sua plataforma precisa incorporar dados de clientes individuais provenientes de várias fontes, conforme os clientes interagem com sua empresa. Rastreie os identificadores dos clientes, como e-mails, dispositivos e outros dados demográficos.

### Armazene perfis completos para cada cliente.

Os dados precisam ser agregados em perfis individuais que vinculam atributos e dados demográficos a um único registro. Desse modo, os agentes podem acessar o armazenamento completo das informações, e diversos dispositivos podem ser vinculados a um cliente.

### Direcione as mensagens a segmentos específicos.

Faça uma segmentação dos clientes utilizando os dados e compartilhe esses segmentos com outras ferramentas, como aquelas para e-mail, anúncios e envio de mensagens. Essas ferramentas permitem que você otimize campanhas, testes A/B e que forneça recomendações aos clientes.

Com o Zendesk Sunshine, nossa nova plataforma aberta e flexível de CRM, as empresas podem acessar e compreender todos os dados do cliente, em qualquer lugar, e usá-los em todos os seus negócios.

Liberte-se com o Zendesk Sunshine

### O2 Simplifique com integrações e aplicativos de terceiros

Os agentes relataram que confiabilidade e facilidade no uso são as principais qualidades em uma solução de suporte ao cliente. Capacite os agentes para o sucesso, adicionando estes aplicativos e integrações.

### Baixe os aplicativos

### Dados da plataforma de CRM



#### **Segment**

Entenda o histórico de interações completo do cliente com a sua empresa.



#### Pendo

Saiba mais sobre o comportamento e a opinião dos clientes no aplicativo.



### **Stella Connect**

Veja todo o histórico de feedback de determinado cliente.



#### **Oomnitza**

Use um chatbot de gerenciamento de ativos de TI para lidar com as solicitações de funcionários.

### Gerenciamento da força de trabalho



#### **Tymeshift**

Coordene o controle de horas, o gerenciamento da força de trabalho e a programação dos agentes.

### Treinamento de agente



#### Lessonly

Forneça software de treinamento para ajudar os agentes a aprenderem seu ofício.

### Controle de qualidade



#### MaestroQA

Garanta que os agentes forneçam respostas de qualidade.

### Pesquisas com os clientes



### SurveyMonkey e Surveypal



Monitore indicadoreschave de desempenho (KPIs), como CSAT e NPS, para medir o desempenho da equipe.

### 03 Integre os dados com APIs e aplicativos personalizados

As empresas que utilizam APIs para dimensionar as operações de suporte e integrar origens de dados têm clientes que passam 35% menos tempo esperando por uma resposta do agente, resolvem solicitações 21% mais rapidamente e, ao mesmo tempo, gerenciam três vezes mais tickets do que os concorrentes.

Atualmente, as empresas podem desenvolver aplicativos personalizados com as ferramentas de desenvolvedores que sua organização de TI já conhece e adora. As equipes que usam o Zendesk aproveitam a <u>API de objetos personalizados</u> para definir um novo tipo de objeto. Um objeto personalizado pode ser qualquer coisa, como produtos, residências ou visitas ao cliente, e essas informações podem ser facilmente adicionadas aos tickets de suporte.

As equipes também podem usar objetos personalizados em integrações, ou com a estrutura dos aplicativos Zendesk, para ampliar a funcionalidade dos produtos Zendesk existentes.

Comece a desenvolver aplicativos personalizados

## 04 Use softwares com um baixo custo total de propriedade (TCO)

Dos agentes, 60% informaram que a agilidade e a flexibilidade de seus softwares de suporte são de alta prioridade.

Softwares com baixo TCO economizam tempo e dinheiro, facilitando uma rápida implementação. Eles também garantem que os agentes e administradores possam se concentrar em entregar a melhor experiência ao cliente, em vez de ficarem estagnados com sistemas pesados e desatualizados, dependerem de administradores especializados e arcarem com custos altos e ocultos.

As empresas devem tentar otimizar as pessoas, as ferramentas e os processos. Isso significa proporcionar aos agentes interfaces fáceis de usar e fluxos de trabalho simplificados. Isso também está relacionado à capacidade de integrar rapidamente as informações sobre os clientes, implantar novos aplicativos, ampliar o suporte com ferramentas que conectam novas origens de dados e integrar os agentes.

#### Faça o suporte trabalhar mais por menos

## 05 Incorpore canais para tornar o suporte mais acessível

As empresas podem usar o Web Widget e o SDK para dispositivos móveis da Zendesk, que são fornecidos pelo Zendesk Sunshine, para que seus desenvolvedores não precisem lidar com tecnologia patenteada desatualizada. Os dois canais facilitam o suporte onde quer que os clientes interajam com a sua empresa, seja por autoatendimento, e-mail ou chat.

Integre rapidamente os dados do cliente e permita que os agentes obtenham uma única visualização de como cada cliente interage com esses canais incorporados usando o Zendesk.

A integração do autoatendimento, especificamente, gera resultados melhores. Os líderes de desempenho facilitam o uso do autoatendimento em todos os pontos de contato. Dos líderes de desempenho, 67% ativaram o autoatendimento em seu Web Widget ou SDK para dispositivos móveis, comparado com apenas 49% dos retardatários de desempenho.

Ofereça suporte otimizado

## Como a Reverb encara a abordagem de plataforma para personalizar o suporte



Desde 2013, a Reverb facilita a compra, a venda e o aprendizado sobre instrumentos musicais. Quando a Reverb adotou o Zendesk em 2015, a empresa inicialmente o usava sem personalizações.

"Usamos a versão pronta para uso do Zendesk por muito tempo", conta Crawford Philleo, gerente de operações de interação com clientes. "Depois, conforme começamos a crescer, ficou evidente que era necessário colocar um pouco mais de esforço nas personalizações para desenvolver o modo como o estávamos usando."

Agora, atendendo a mais de 10 milhões de usuários por mês, a Reverb precisava confiar em uma plataforma para entender rapidamente cada cliente e apresentar aos agentes as informações relevantes sobre o cliente no momento certo. Eles usaram a API do Zendesk para exibir os dados dos clientes a partir de seus sistemas Zendesk.

"Podemos começar a colocar todas essas informações relevantes diante de nossos agentes com bastante eficiência: o status da conta, a forma de pagamento que eles estão tentando usar, quantas vezes visitaram nosso site antes", diz Philleo. Isso permitiu que a Reverb continuasse oferecendo suporte pessoal em escala.

## Comece a interagir proativamente com os clientes:

- O1 Conecte origens de dados para aproveitar informações em tempo real sobre o comportamento do cliente.
- Descubra onde os clientes enfrentam problemas e aborde aqueles que forem os mais comuns.
- Amplie a interação proativa para resolver mais desafios enfrentados pelos clientes.
- Teste a mensagem para compreender como melhorar a experiência do cliente.
- Otimize sua mensagem com o tempo, usando as estruturas de teste estabelecidas.

## 01 Conecte as origens de dados para compreender o comportamento do cliente

A maioria dos clientes deseja que as equipes de suporte rastreiem as informações, especialmente no que diz respeito a interações recentes com uma empresa.

Ajuste a plataforma de dados para rastrear eventos importantes juntamente com a jornada do cliente e utilize integrações e aplicativos de terceiros que ofereçam aos agentes de suporte o contexto completo dos clientes.

Com o Zendesk Connect você pode adicionar dados à sua solução de suporte através da importação de CSV ou de uma integração com nossa API.

Comece a integrar origens de dados

### 02 Descubra onde os clientes enfrentam problemas

Dois terços dos agentes dizem que interagem de modo proativo. Mas provavelmente isso ocorre manualmente, o que deixa a equipe de suporte sobrecarregada.

Ao utilizar os dados rastreados que você conectou, identifique onde a interação com o produto acaba, onde os agentes passam mais tempo e onde você está possivelmente perdendo receita. Tente compreender como os clientes se movimentam pela integração, quais solicitações são as mais comuns e quais áreas de sua empresa negócios estão impulsionando ações de alto valor, como cancelamentos, devoluções de produtos ou abandono de carrinho.

Com essas informações, você pode desenvolver campanhas baseadas em gatilhos, para se comunicar com os clientes no ponto onde eles encontram problemas.

Defina campanhas iniciadas por gatilho

### 03 Mapeie as mensagens ao longo da jornada do cliente

Dos clientes, 90% concordam ou são neutros sobre ter uma opinião favorável a respeito de empresas que entram em contato com eles proativamente sobre os problemas.

Aqui estão alguns exemplos de eventos sobre os quais sua equipe pode enviar mensagens direcionadas quando os clientes enfrentarem uma situação complicada:

- Integração: um cliente criou uma conta, mas não um perfil.
- Anúncio de novo recurso: um cliente fiel pode estar interessado no seu recurso mais recente.
- Abandono de carrinho: um cliente adicionou um produto no carrinho, mas n\u00e3o finalizou a compra.
- Retenção: um cliente cancelou a conta ou a assinatura.

<u>Amplie o modo como você interage</u> proativamente

### 04 Teste sua mensagem com uma solução de software programático

Defina metas de eventos, testes A/B e grupos de controle para compreender e iterar em suas estratégias de interação proativa no envio de transmissão ou mensagens iniciadas por gatilho.

Desenvolver uma estrutura robusta de envio de mensagens e testes usando uma solução de software libera os agentes para resolverem problemas mais complexos, garantindo que os clientes obtenham as respostas necessárias antes mesmo de entrarem em contato com o suporte.

Crie sua própria estrutura de teste

### 05 Otimize sua mensagem ao longo do tempo

Dos clientes, 80% concordam ou têm opinião neutra sobre receber informações a respeito de pedidos, novidades, promoções, respostas a perguntas e dicas de uso de produtos da empresa. As pesquisas mostram que o envolvimento proativo pode melhorar a retenção ao longo do tempo: um relatório feito pela Enkata descobriu que tomar a iniciativa no suporte pode aumentar de 3 a 5% a taxa de retenção de clientes.

Depois de começar de maneira simples, use sua estrutura de testes para otimizar o envio de mensagens ao longo do tempo e melhorar a fidelidade do cliente, estimular a CSAT e aumentar as vendas.

Os consumidores se interessam principalmente por atualizações de pedidos e promoções futuras, mas você não precisa se limitar a isso. Seja com um texto para informar o cliente sobre um atraso no voo dele, um e-mail anunciando uma nova linha de roupas, ou uma chamada sobre um cartão de crédito recusado, a interação proativa vai muito além, a fim de fortalecer a relação de sua empresa com os clientes.

Otimize sua estratégia

## O suporte proativo da Freshly promove o engajamento dos clientes



A Freshly, uma empresa que envia refeições saudáveis diretamente aos assinantes, reconhece que o suporte proativo ao cliente pode diferenciar a experiência do cliente e impulsionar os negócios.

A liderança da Freshly chegou a essa conclusão após questionar a crença convencional de que as equipes de suporte devem ter conversas curtas, na medida do possível. A empresa usa o Zendesk Connect para entrar em contato automaticamente com os clientes durante o processo de cancelamento, a fim de saber quais problemas eles estão enfrentando e como a Freshly poderia ajudar.

No ponto da perda de clientes, a Freshly dividiu os clientes em grupos de acordo com o motivo do cancelamento, permitindo que os agentes tenham conversas mais aprofundadas. A Freshly aplicou essas descobertas a experimentos para melhorar seu produto e sua abordagem de marketing.

"O Zendesk Connect fornece à nossa equipe insights valiosos sobre as informações que os clientes precisam e esperam de nós", explicou o vice-presidente de experiência do cliente da Freshly, Colin Crowley. "Como resultado, podemos nos concentrar em fornecer ótimas experiências e fortalecer nosso relacionamento com os clientes da Freshly e, em última análise, aumentar nossa retenção."

## Deixe as coisas fáceis para os bots:

- Desenvolva as ofertas de autoatendimento de sua equipe.
- Garanta que você está monitorando as métricas certas para medir o impacto da IA.
- O3 Comece com um Answer Bot, que gerencia solicitações repetidas, enquanto os agentes lidam com outras mais complexas.
- O4 Capacite os agentes para criar e ampliar o conteúdo da central de ajuda.
- O5 Integre autoatendimento orientado por IA em canais de tempo real, como chat, e direcione mais tickets para a IA.

### 01 Desenvolva as ofertas de autoatendimento

A primeira etapa para usar a IA com sucesso é criar uma base de conhecimento sólida. Recomendamos a aplicação de uma abordagem ágil, que permita adicionar conteúdo constantemente ao longo do tempo.

Os cinco principais artigos na central de ajuda de uma empresa respondem por cerca de 40% de todas as visualizações diárias. Isso significa que você deve começar com as respostas às perguntas mais frequentes e depois seguir para outros nichos de respostas. A seguir, desenvolva categorias, começando com o conteúdo mais popular em cada nicho.

Confira o <u>campo Sobre</u> do Zendesk para ver quais tópicos os clientes abordam com mais frequência e decida o que produzir primeiro.

Expanda sua central de ajuda

### 02 Mude a maneira de pensar sobre as métricas

Para muitas organizações, os tickets evitados e o tempo que leva para resolver tickets ainda serão as métricas principais, e ambas são relevantes para o monitoramento.

No entanto, dependendo de como você aproveita a IA, essas métricas podem ser contraproducentes. Por exemplo, o aumento na deflexão de tickets de baixo contato com a IA pode aumentar o tempo de resolução, já que os agentes passam mais tempo lidando com problemas complexos.

Conforme os clientes aumentam o uso do autoatendimento, torna-se mais importante analisar as métricas de interação, como taxa de mensagem de devolução e visualizações de página. Entender qual conteúdo de autoatendimento causa mais impacto e onde estão as lacunas é algo mais prático e pode fornecer ideias sobre como os agentes e a central de ajuda podem trabalhar juntos para dar suporte aos clientes.

Saiba mais sobre métricas

### 03 Fortaleça o Answer Bot

Em relação ao tempo dos agentes, 20% são ocupados com buscas por informações sobre os problemas do cliente, enquanto 68% dos agentes se sentem mais satisfeitos ao ajudar os clientes com problemas complexos. A IA, quando implementada corretamente, pode preencher as lacunas nas equipes do suporte ao cliente e tornar as operações mais eficientes, de modo geral.

Comece com o Answer Bot, um assistente virtual que responde automaticamente às perguntas do cliente, usando artigos da central de ajuda. O Answer Bot gerencia solicitações repetidas e capacita os agentes para lidarem com outras solicitações mais complexas. Depois de o cliente criar um ticket, a IA decide quais artigos são mais relevantes e os apresenta aos clientes.

Com a ajuda da tecnologia de deep learning e de processamento de linguagens naturais, o Answer Bot melhora com o tempo, com o aprendizado a partir de sugestões que proporcionam resoluções rápidas e melhoram a oferta de conteúdo de conhecimento aos clientes

Começar com o Answer Bot

## 04 Faça o conteúdo falar a mesma língua que os clientes

As equipes de suporte podem usar machine learning para identificar as lacunas no conteúdo de conhecimento e acessar sugestões sobre quais artigos devem ser criados ou atualizados, de acordo com os tickets recebidos.

O <u>recurso Dicas de conteúdo</u> do Zendesk fornecido por IA no plano Enterprise do Guide ajuda os gerentes de conteúdo a alinharem o conteúdo aos clientes. As Dicas de conteúdo chamam a atenção para as informações que os clientes precisam, agregando tickets semelhantes e o idioma que os clientes utilizam.

Como resultado, as Dicas de conteúdo fornecem aos agentes sugestões de conteúdo de acordo com as frases usadas pelos clientes nos tickets, permitindo que eles criem artigos mais relevantes. Isso também torna o conteúdo mais acessível, com uma ferramenta de edição que preenche automaticamente tags pesquisáveis em um artigo, para que os clientes possam encontrar mais facilmente os artigos relacionados aos tópicos de interesse.

Saiba mais sobre as Dicas de conteúdo

## 05 Incorpore o autoatendimento fornecido por IA em todos os canais

Os clientes do Answer Bot agora podem integrar a IA em seus aplicativos móveis, em um Web Widget, dentro de conversas do Slack e entre canais de envio de mensagens personalizadas com nossa API flexível.

Integrar o Answer Bot nesses canais combina o melhor dos dois mundos. Os clientes podem obter respostas aos tickets simples e de um único contato, enquanto os problemas mais complexos são automaticamente escalados para o mecanismo de suporte comum do canal.

Por exemplo, o Answer Bot no Slack responde a perguntas iniciando uma conversa, fornecendo suporte em tempo real, de modo discreto e transparente.

Amplie o suporte automatizado

## Por que a Dollar Shave Club potencializa o suporte com o Answer Bot?



Em 2011, a Dollar Shave Club se tornou um dos primeiros serviços de assinatura de venda direta ao consumidor, entregando todos os meses aos seus associados barbeadores com preços acessíveis. Desde então, a Dollar Shave Club cresceu bastante. Em 2016, a empresa foi adquirida pela Unilever pelo valor de US\$ 1 bilhão.

O rápido crescimento significou mais solicitações, e a empresa estava buscando uma forma de automatizar respostas a perguntas frequentes. Algumas delas eram: "Como faço para cancelar minha conta?" ou "Como posso suspender minha conta?" Então, eles experimentaram o Answer Bot da Zendesk.

"Queríamos evitar este tipo de ticket e ter conversas mais significativas e informativas com nossos associados", disse Trent Hoerman, gerente do programa sênior da Dollar Shave Club. "Até o momento, ele resolve mensalmente uma média de 12 a 16% de todos os tickets recebidos."

Um dos resultados mais gratificantes é que o índice de CSAT permaneceu alto. "Os resultados de nossa pesquisa indicam que nossos associados gostam do autoatendimento", afirma Hoerman. "Nosso índice de CSAT ficou em torno de 94 a 96% desde que começamos a usar o Answer Bot, o que é muito bom para nós."

Mais alguma vantagem? A Dollar Shave Club não precisou contratar mais funcionários em nenhuma de suas unidades desde que começou a usar o Answer Bot.

## Cultura e ferramentas de alta qualidade são fundamentais:

- O1 Crie uma cultura de acolhimento para seus agentes, que eles ficarão satisfeitos e motivados.
- Aproveite nossa solução de análise pronta para uso para medir e otimizar o desempenho de sua equipe.
- Invista em fornecer aos agentes as ferramentas para que eles tenham êxito e reduzam a alternância entre contextos.
- O4 Simplifique os fluxos de trabalho do agente para facilitar a vida deles.
- Use as métricas corretas para avaliar a equipe de suporte e medir a colaboração dos agentes.

### O1 Crie uma cultura de excelência para os agentes

Nos primeiros quatro anos do agente, cada ano adicional de trabalho gera uma média de 2,3% de aumento no índice de CSAT nas interações com os clientes. Aqui estão algumas medidas iniciais:

- Defina metas realistas e úteis. Acostume-se a definir metas diárias e semanais realistas e factíveis para a equipe. A criação de metas significa que os agentes compreendem o que é esperado deles, bem como o que significa ultrapassar a expectativa.
- Seja seletivo sobre recompensas. Em vez de um sistema de pagamento ou ludificação para recompensar os agentes, crie diretrizes sobre a frequência com a qual os membros da equipe devem receber reconhecimento e os oriente em relação às métricas gerais.
  Certifique-se de que os gerentes reconheçam conquistas (como resolver uma chamada difícil ou a colaboração para resolver um ticket complexo) à medida que elas ocorrem.
- Motive sua equipe com eventos. Ofereça oportunidades para que os membros da equipe interajam, como viagens e atividades fora do escritório, que permitam que a equipe compartilhe e aperfeiçoe novas habilidades e contatos.

Estimule a cultura da equipe

### O2 Aproveite a solução de análise pronta para uso

Apoiar-se em análises gera resultados. As empresas com uso mais avançado do Zendesk Explore são 44% mais rápidas para responder aos clientes e deixam o cliente esperando 60% menos tempo. Use painéis para monitorar três tipos de análise:

#### **Descritivas:**

Ajudam você a entender as tendências, monitorando as métricas que acontecem em tempo real, como CSAT, Tempo da primeira resposta e Tempo médio de gerenciamento.

#### Preditivas:

Ajudam a fazer previsões de resultados. A Previsão de satisfação do Zendesk, por exemplo, permite que sua equipe faça previsões e evite avaliações negativas do cliente.

### Prescritivas:

Análises de ponta, com ferramentas fornecidas por IA que permitem que a equipe compreenda os resultados e receba recomendações sobre a melhor forma de alcançá-los.

Faça análises profundas com o Zendesk Explore

### 03 Invista em fornecer o contexto completo ao agente

Estas são as principais ferramentas de fluxo de trabalho e colaboração para agentes.

### Baixe os aplicativos

#### Contexto do cliente



### **Campos condicionais**

Os campos personalizados em tickets proporcionam uma experiência melhor aos agentes e aos clientes.



#### Cinco mais recentes

Obtenha mais contexto sobre as solicitações de suporte anteriores de um cliente.



#### Dados do usuário

Forneça aos agentes um panorama completo sobre o cliente.

### Produtividade



### Aplicativo de Notificação

Envie mensagens facilmente para alguns ou todos os agentes.



#### Pathfinder

Permita que os agentes vejam quais artigos e postagens da comunidade os clientes visualizaram.



#### Controle de horas

Compreenda as solicitações do cliente e o tempo que leva até a resolução.

#### Conhecimento e conteúdo



### Sugestões de resposta

Sugira artigos relevantes automaticamente, para que os agentes possam adicioná-los ao ticket.

## 04 Simplifique os fluxos de trabalho do agente com automações e gatilhos

No Zendesk, as equipes usam macros para criar respostas padrão para os tickets. Os agentes podem aplicá-las quando necessário. As macros também podem ser usadas para atualizar tickets sem notificar o solicitante. Por exemplo, você pode oferecer aos clientes uma resposta roteirizada quando o serviço estiver offline.

Os gatilhos, que são baseados em condições e ações, podem modificar automaticamente as propriedades do ticket, ou notificar os clientes. Os gatilhos podem ser usados para atualizar os clientes quando você estiver ausente ou para direcionar os clientes com prioridade de encaminhamento a um grupo de suporte especializado.

Simplifique os fluxos de trabalho dos agentes

## 05 Concentre-se em métricas que se alinham às metas de sua empresa

Isso quer dizer monitorar as métricas de relacionamento com o cliente, bem como o desempenho e a eficiência da equipe. Coletar feedback pelas redes sociais e pesquisas de perda de clientes é uma ótima maneira de medir a satisfação do cliente. Você também pode analisar o Score de esforço do cliente (CES) e a porcentagem de tickets que são resolvidos em um único contato, para se concentrar na redução do esforço dos clientes.

Vá além das métricas transacionais para estimular a colaboração entre os agentes e examinar como eles se ajudam. Para isso, monitore também o auxílio dos agentes e avalie como os agentes trabalham em conjunto, para melhorar o desempenho de toda a equipe.

Encontre as métricas relevantes

### Como a Homebridge faz o Zendesk trabalhar entre as equipes



Uma das maiores credoras hipotecárias privadas dos Estados Unidos, a Homebridge, tem mais de 3.000 associados e mais de 250 filiais de varejo. Ela começou a usar o Zendesk para o atendimento ao cliente e logo ampliou o Zendesk para outros nove departamentos.

Antes de usar o Zendesk, a Homebridge tentou gerenciar as solicitações por e-mail, uma abordagem que é profundamente inadequada para o processo de hipoteca, pois envolve o registro de conversas, documentos enviados e recebidos, e informações das seguradoras.

"Todo mundo usava grupos de e-mail no Outlook e eles diziam que deveria existir um jeito melhor", explica Ben Chapman, diretor de experiência voltada ao usuário e análise na Homebridge.

Conforme Chapman introduziu as equipes do Homebridge uma a uma, a notícia sobre o Zendesk se espalhou e todos, desde os executivos de contas até os sócios, fizeram avaliações positivas. Agora, os departamentos de Marketing, RH, Compliance, Operações e Sucesso do Cliente em todas as marcas usam o Zendesk Support, Guide e Chat para processar as solicitações do cliente por telefone, e-mail, chat e para oferecer autoatendimento. Até mesmo o departamento de Recursos Humanos utiliza a plataforma.

A melhor visibilidade, bem como a confiança da Homebridge na análise em tempo real, ajudou a empresa a fechar empréstimos mais rapidamente. "O Zendesk Explore ajuda a monitorar e analisar onde pode haver lacunas, onde os funcionários podem estar ficando para trás, por um motivo ou outro, para que possamos melhorar o desempenho", explicou Chapman.

### Siga os dados

Saiba mais sobre as principais tendências no suporte ao cliente e compreenda o desempenho de sua equipe.

