



Como o Zendesk ajuda
as equipes de TI com
relação à experiência
do funcionário?

As expectativas dos funcionários evoluem juntamente com as expectativas dos clientes. Afinal, seus funcionários também são consumidores, e esperam do próprio local de trabalho o mesmo tipo de serviço que esperam das empresas que utilizam, ou seja, um serviço personalizado, eficiente e conveniente.

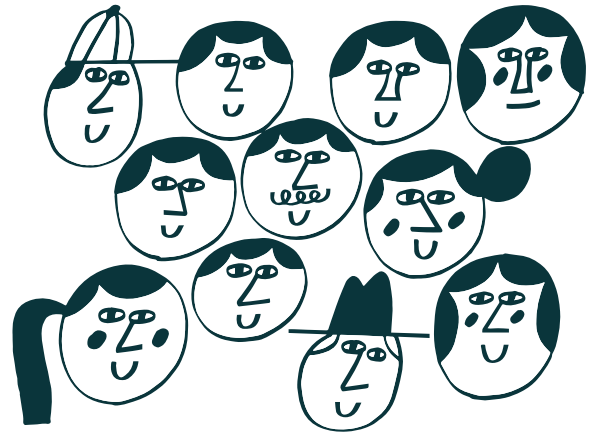
De acordo com um estudo recente da [McKinsey](#), há três principais áreas de insatisfação dos funcionários com relação aos serviços internos: a disponibilidade e a clareza das informações; o tempo total necessário para concluir as tarefas solicitadas pelas funções de suporte; e o esforço necessário para passar pelos processos que envolvam funções de suporte. Entre os departamentos internos, as equipes de TI recebem, sem dúvida, a maioria das solicitações dos funcionários. E, com o aumento das expectativas dos funcionários, a área de TI sofre mais pressão do que nunca para oferecer um atendimento mais rápido e personalizado. Uma pesquisa revelou que, embora [64%](#) das organizações de TI tenham uma meta de tempo de resolução, [76%](#) delas geralmente não cumprem com essa meta.

Com o Zendesk, as equipes de TI podem se beneficiar de uma plataforma abrangente e fácil de usar, que permite dimensionar o suporte para toda a empresa. O Zendesk oferece às equipes de TI as ferramentas necessárias para responder com eficácia aos funcionários, permitindo também que as equipes entendam como podem aprimorar o desempenho com autoatendimento inteligente, automação e integração. Tudo isso centralizado em um centro único e integrado.

Envolva os funcionários: use uma base de conhecimento para oferecer autoatendimento

Os funcionários querem encontrar respostas sobre as políticas e os benefícios da empresa sozinhos, e ficam frustrados se precisam perder tempo procurando intensamente. Embora o volume de solicitações de funcionários possa ser alto, a maioria das perguntas se repete. Para a área de TI, as perguntas mais frequentes podem ser sobre políticas de dispositivos, acesso a softwares e reparo de equipamentos.

E nesses quesitos, o [Zendesk Guide](#) oferece soluções eficazes para as equipes de TI: ele é uma base de conhecimento que permite a centralização do conhecimento institucional. Os funcionários podem usar o autoatendimento, pelo meio do qual conseguem pesquisar e encontrar as respostas a perguntas comuns em uma Central de Ajuda intuitiva. Por sua vez, as equipes de TI se beneficiam do dimensionamento do suporte com o autoatendimento, economizando os recursos da equipe para questões mais complexas dos funcionários.



Veja como o Guide funciona: você pode criar e personalizar rapidamente uma Central de Ajuda, uma comunidade online e um portal de atendimento ao cliente. As equipes de TI podem criar páginas e artigos relacionados aos recursos e perguntas comuns dos funcionários, como acesso ao aplicativo, informações sobre o computador e o dispositivo e processos de segurança, oferecendo aos funcionários um único lugar para acessar as informações.

Essas ferramentas permitem que os clientes (neste caso, seus funcionários), tenham uma experiência melhor de autoatendimento e os agentes (membros de sua equipe de TI) observem o aumento na eficiência e resoluções mais rápidas.

Artigos nessa seção

- Como acessar a Enplug através do Okta
- Como acessar o Expensify através do Okta
- Okta - Redefinir senha por SMS
- Okta - Como efetuar login no 8x8 VOD com Okta
- Okta - Plugins do navegador
- Okta - Configuração de login e senha para novos contratados**
- Okta - Como acessar as contas de serviço - Caixas de entrada compartilhadas
- DUO: Como inscrever novamente um novo dispositivo através do Okta
- Okta - Como efetuar login pela primeira vez
- Okta - Como personalizar seu painel

[Exibir mais](#)

Okta - Configuração de login e senha para novos contratados

Michael Dials
Há 1 ano · Atualizado

Objetivo:

Olá, novo(a) contratado(a)! Bem-vindo ao Zendesk!

Este artigo fornece orientação de como entrar no Okta e redefinir sua senha no seu primeiro dia.

Resumo passo a passo:

1. Acesse [zendesk.okta.com](#). Entre usando o nome de usuário e a senha do Okta definidos em sua Carta de boas-vindas.

2. Você receberá a mensagem para "Configurar a autenticação multifator" utilizando o Duo Security. Clique em "Configurar". Veja a captura de tela abaixo.

TI

[Enviar uma solicitação](#) Hannah Bastian

[Zendesk IT](#) > Recursos de funcionários

Recursos de funcionários

Como começar

- Formulário de solicitação de acesso ao GitHub
- Okta - Acesso ao aplicativo
- Gmail: Ativar verificação em duas etapas
- Apresentações de orientação para novos contratados

Recursos da empresa

- ☒ Pesquisar no Society: Perguntas frequentes
- ☒ Guia para alteração do nome do usuário final

Quem somos

Onde está localizada a Ajuda de TI?

Como: Alterar o nome pelo qual deseja ser chamado no Workday

Pesquisar no Society: Como funciona

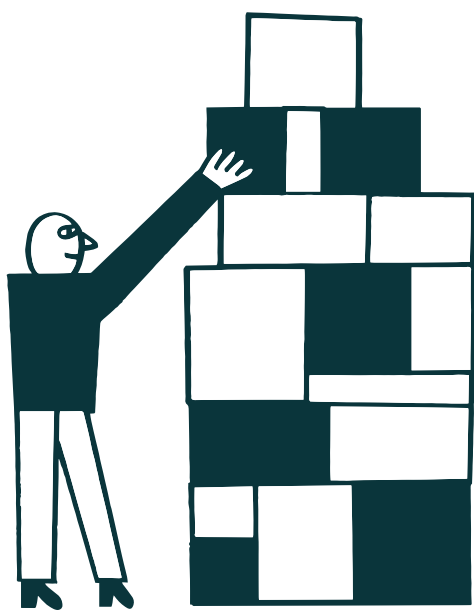
[Exibir todos os 12 artigos](#)

Novo usuário do Mac

- ☒ Mac 101: Você está começando a usar computadores da Apple? Leia esse artigo!

Com o Zendesk Guide, os funcionários aproveitam a possibilidade de encontrar rapidamente as informações que precisam, e as equipes de TI se beneficiam de aprimorar o suporte com autoatendimento, economizando recursos da equipe para questões mais complexas.

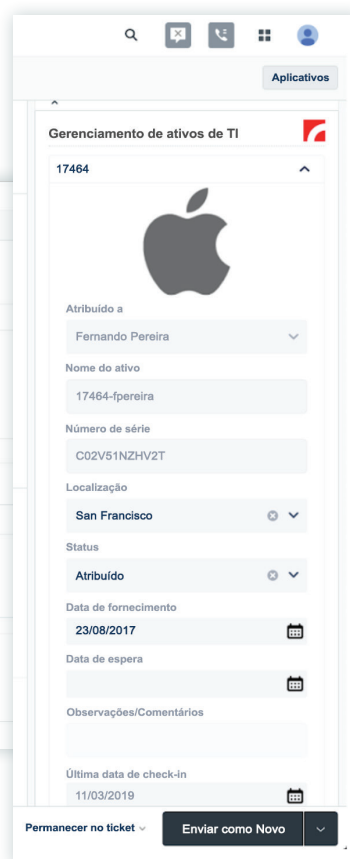
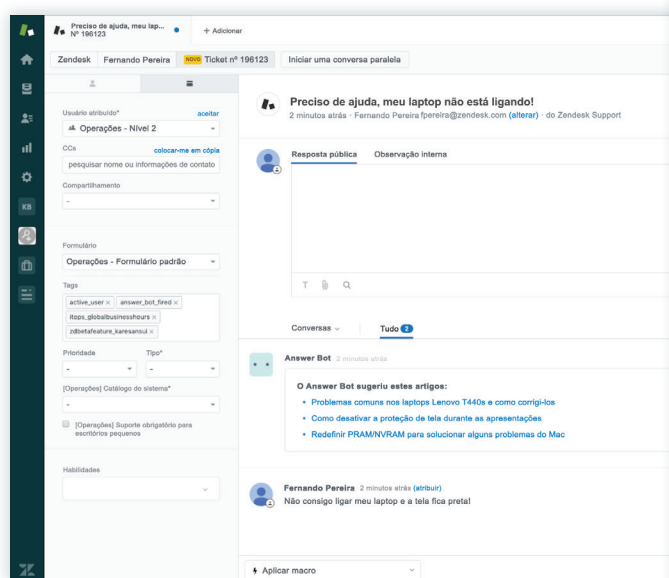
Produtividade da equipe: aumente a experiência do agente com aplicativos integrados



Todos os dias, os departamentos de TI trabalham com inúmeros aplicativos e sistemas. Embora o objetivo de muitos desses sistemas seja aumentar a produtividade, é irônico que muitas vezes eles dificultem os processos, pois funcionam com informações importantes espalhadas por diversos canais. O Zendesk ajuda a melhorar a eficiência ao oferecer às equipes a capacidade de integrar aplicativos, sistemas e interações de funcionários dentro do Zendesk Support. O resultado é que as equipes podem acessar os sistemas que utilizam com mais facilidade, aproveitando experiências mais rápidas e contextualmente mais relevantes.

O Zendesk tem mais de [750 integrações de aplicativos](#), inclusive aplicativos para gerenciamento de ativos (Oomnitza, Panorama9), gestão da mudança (Myndbend, Sweethawk), Colaboração (JIRA, Slack) e assistência remota (Rescue LogMeIn, TeamViewer). Outros aplicativos populares para os departamentos de TI são: Device42, Trello, Dropbox, Workato, Azuqua, Okta, OneLogin, Five9 e Box.

Com essas integrações, as equipes de TI conseguem conectar os diversos sistemas que utilizam diariamente no Zendesk Support. E o Zendesk Support se torna o local central para as equipes de TI acessarem informações e interagirem com os sistemas relevantes.



Com o Zendesk e o Oomnitza, as equipes de TI podem centralizar o gerenciamento de ativos diretamente na interface do Zendesk Support. Isso significa que as equipes de TI podem ativar a criação automática de tickets para monitorar ativos atribuídos aos funcionários, sem etapas adicionais.

Dimensionamento rápido: use a IA e a automação para oferecer suporte a uma equipe em crescimento

O relatório de tendências na experiência do cliente do Zendesk de 2019 revelou dados fascinantes sobre a IA na experiência do cliente. Os consumidores acreditam que a IA é uma tecnologia emergente: entre todos os países, cerca de dois terços dos clientes não achavam ou não sabiam que haviam interagido com um bot no suporte ao cliente nos últimos seis meses.

Especificamente no Zendesk, mais de um milhão de tickets já foi resolvido com o uso de ferramentas de IA, economizando 225.000 horas de agentes e devolvendo 2.800 anos aos clientes.

As equipes de TI podem aproveitar a IA através do Answer Bot, para ajudar as equipes a evitar tickets e dimensionar o suporte em toda a organização, oferecendo aos funcionários as respostas rápidas que eles esperam. O Answer Bot beneficia as equipes de TI: ele atua com a sua equipe, utilizando machine learning para ajudar a responder às dúvidas recebidas. A partir do conteúdo da base de conhecimento do seu Zendesk Guide, o Answer Bot sugere artigos que podem ajudar os funcionários a resolverem seus problemas. Por exemplo, se um funcionário enviar uma pergunta sobre o uso adequado de um equipamento da empresa,

o Answer Bot pode ser ativado para destacar artigos relevantes da Central de Ajuda sobre a política da empresa, permitindo que o funcionário utilize o autoatendimento com rapidez.

As equipes de TI também podem se beneficiar de ferramentas de automação no Zendesk Support, como macros e gatilhos, para agilizar o suporte para perguntas recorrentes. Um exemplo pode ser a configuração de lembretes automáticos por e-mail sobre segurança de senha, ou a configuração de um gatilho para que os funcionários saibam que seu problema está sendo encaminhado.

Com o aumento da empresa, aumentam também as necessidades de suporte dos funcionários. As equipes internas, como a equipe de TI, precisam encontrar uma forma de fornecer suporte eficaz conforme a empresa cresce, a fim de satisfazer as expectativas dos funcionários. Nosso relatório de tendências na experiência do cliente descobriu que as equipes de suporte que usam os recursos de IA do Zendesk atestam uma melhoria geral em eficiência: eles resolvem tickets 21% mais rapidamente e atingem uma taxa de autoatendimento duas vezes mais alta, atendendo cerca de seis vezes o volume de solicitações em comparação a seus pares.

[Zendesk IT] Re: Minha VPN não está funcionando. Podem me ajudar?

Zendesk IT
Não escreva abaixo desta linha ## Este ticket (nº 170591) foi atualizado. Abhiroop Basu 5 de set.,

Zendesk IT "<support@zendesk.it.zendesk.com> para mim ▾

Não escreva abaixo desta linha

Agradecemos sua mensagem para o Zendesk IT! Nossa equipe está analisando sua solicitação (nº 170591).

Nós implementamos nosso Answer Bot e selecionamos estes artigos para ajudar você:

Algum destes artigos responde à sua pergunta?

- VPN: Dicas de solução de problemas** Sim, fechar minha solicitação
Resumo: Veja algumas dicas de solução de problemas caso você esteja com problemas com VPN/GlobalProtect
Observação: Se você for... [Leia mais](#)
- 8x8 - Solução de problemas gerais** Sim, fechar minha solicitação
Público: Usuários do 8x8 Objetivo: Ajudar a resolver problemas no 8x8 Área de trabalho virtual: O que está incluído? Baixa qualidade de chamada... [Leia mais](#)
- Como resolver: O Slack não está carregando após o login** Sim, fechar minha solicitação
Resumo: Esta é uma correção rápida para problemas de conexão no Slack após o login, seja no aplicativo da área de trabalho ou no navegador... [Leia mais](#)

O Answer Bot atua com a sua equipe de suporte, utilizando machine learning para ajudar a responder às dúvidas dos clientes. A partir do conteúdo da base de conhecimento do seu Zendesk Guide, o Answer Bot sugere artigos para que os próprios funcionários resolvam seus problemas. Então, se um funcionário procura algo sobre suporte de VPN, o Answer Bot pode ser ativado para apresentar os artigos relevantes da central de ajuda sobre solução de problemas de VPN, permitindo que os funcionários resolvam os problemas sozinhos.

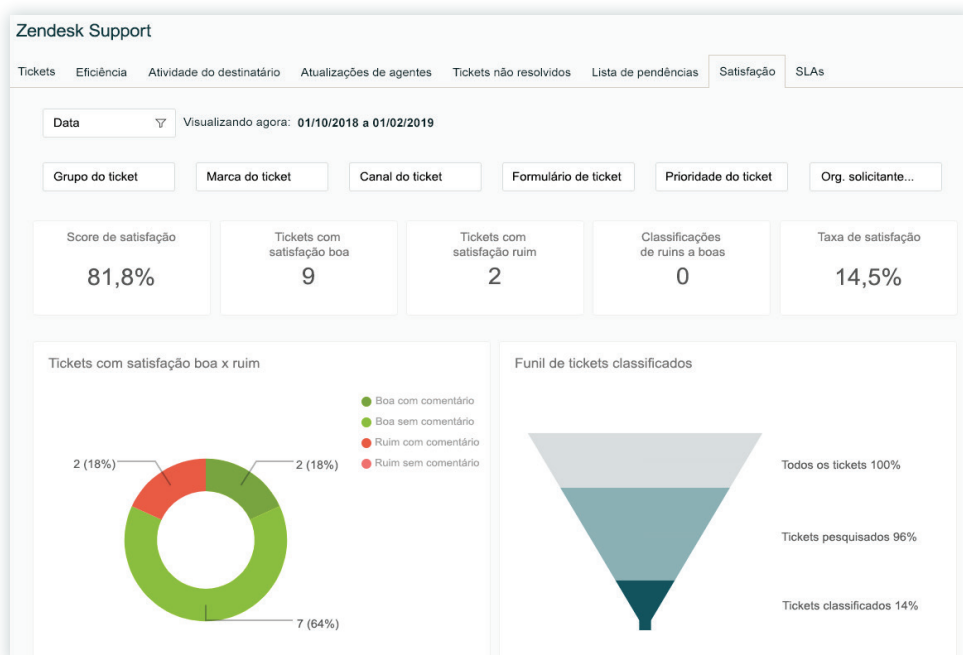
Otimização do desempenho: utilize relatórios personalizáveis para analisar dados

Ninguém gosta de trabalhar às cegas ou de ir a uma reunião sem respostas claras. As equipes de TI precisam ter visibilidade sobre o desempenho de sua equipe com relação às metas, como satisfação do funcionário e eficiência global. Isso é fundamental para identificar oportunidades de melhorias, sejam elas relacionadas à melhoria dos tempos de reação, redução da lista de pendências ou aprimoramento dos scores de CSAT do funcionário. Monitorar constantemente as principais métricas relacionadas às metas de suporte não é um luxo, é uma necessidade.

O [Zendesk Explore](#) oferece às equipes de TI uma forma de identificar informações úteis para analisar tendências, tempos de reação e scores de satisfação. Essas informações possibilitam que eles identifiquem problemas subjacentes e oportunidades para aprimorar o desempenho da equipe. O Explore capacita as equipes de TI a medir e aprimorar constantemente o desempenho do fornecimento de atendimento, com ferramentas integradas de criação de relatório e painéis de práticas recomendadas. As equipes também podem criar seus relatórios personalizados para monitorar incidentes, eventos, problemas, solicitações de atendimento, tempo de inatividade, entre outros. Isso permite que eles detectem ineficiências e gargalos no processo.



O Explore também possibilita que as equipes de TI monitorem o envolvimento dos funcionários e obtenham feedback com ferramentas fáceis de usar, como as pesquisas de CSAT. E ele complementa outras ferramentas do Zendesk: as equipes podem ver se o Answer Bot está ajudando a responder às perguntas dos funcionários com maior eficácia, se aprofundando em áreas específicas para entender o que podem aprimorar a fim de aumentar a eficiência do suporte através da IA.



Com o Zendesk Explore, as equipes de TI podem monitorar as principais iniciativas, como satisfação dos funcionários, com uma ferramenta integrada de criação de relatórios. Monitore as tendências de seu score de CSAT ao longo do tempo e aprofunde-se em áreas problemáticas, analisando tickets e comentários, a fim de identificar onde fazer aprimoramentos.

CLIENTE EM DESTAQUE:



460.000

Funcionários

30.000

artigos visualizados por semana

79%

Tickets de resolução em um contato

Há alguns anos a Tesco, gigante global do varejo de alimentos que abastece 79 milhões de estabelecimentos por semana em todo o mundo, percebeu que precisava de uma forma mais eficiente de gerenciar consultas e problemas internos de tecnologia para ajudar seus 460 mil funcionários em nove países. O autoatendimento inteligente tem beneficiado a empresa, permitindo seu dimensionamento: Desde que lançou o autoatendimento com o Zendesk Guide, a Tesco descobriu que os funcionários visualizam cerca de 30.000 artigos por semana em diversas centrais de ajuda. Ela tem cinco instâncias do Zendesk Support e oito centrais de ajuda em funcionamento para diversas equipes internas, inclusive equipes de TI, Atendimento a pessoas e Segurança.

Ao impulsionar o autoatendimento e um encaminhamento mais inteligente de tickets, a Tesco tem sido capaz de criar experiências mais simples para as equipes internas, permitindo que elas dediquem mais tempo atendendo aos clientes. Aproximadamente 79% de todos os tickets são resolvidos pelo primeiro grupo a quem são atribuídos, sem encaminhamentos ou transferências.

"A demanda interna tem sido enorme desde a implantação inicial," disse Adam Bruce, gerente líder de produtos para centrais de atendimento da Tesco. "Outras equipes viram como o Zendesk melhorou o atendimento e querem começar a usá-lo também."

Equipes de TI de todo o mundo usam o Zendesk para aprimorar a experiência de seus funcionários



Entre em contato conosco para saber mais sobre como as equipes de TI estão usando o Zendesk para fornecer melhores experiências aos funcionários.

zendesk.com.br/contact

