



Faça seu trabalho *fluir*:
5 etapas para dimensionar
suas operações de suporte

Não importa se o problema é simples, todos os clientes devem receber respostas quando precisam e ter a sensação de que estão sendo cuidados. Mas, para empresas em expansão, é difícil saber como processar com eficiência cada solicitação recebida no atendimento ao cliente.



Ter as ferramentas de fluxo de trabalho adequadas ajudará as suas equipes com diversos processos, como criar e gerenciar uma seção de perguntas frequentes, encaminhar solicitações ao agente certo, garantir que os clientes recebam respostas rápidas e precisas e administrar solicitações complexas de forma clara e simples.

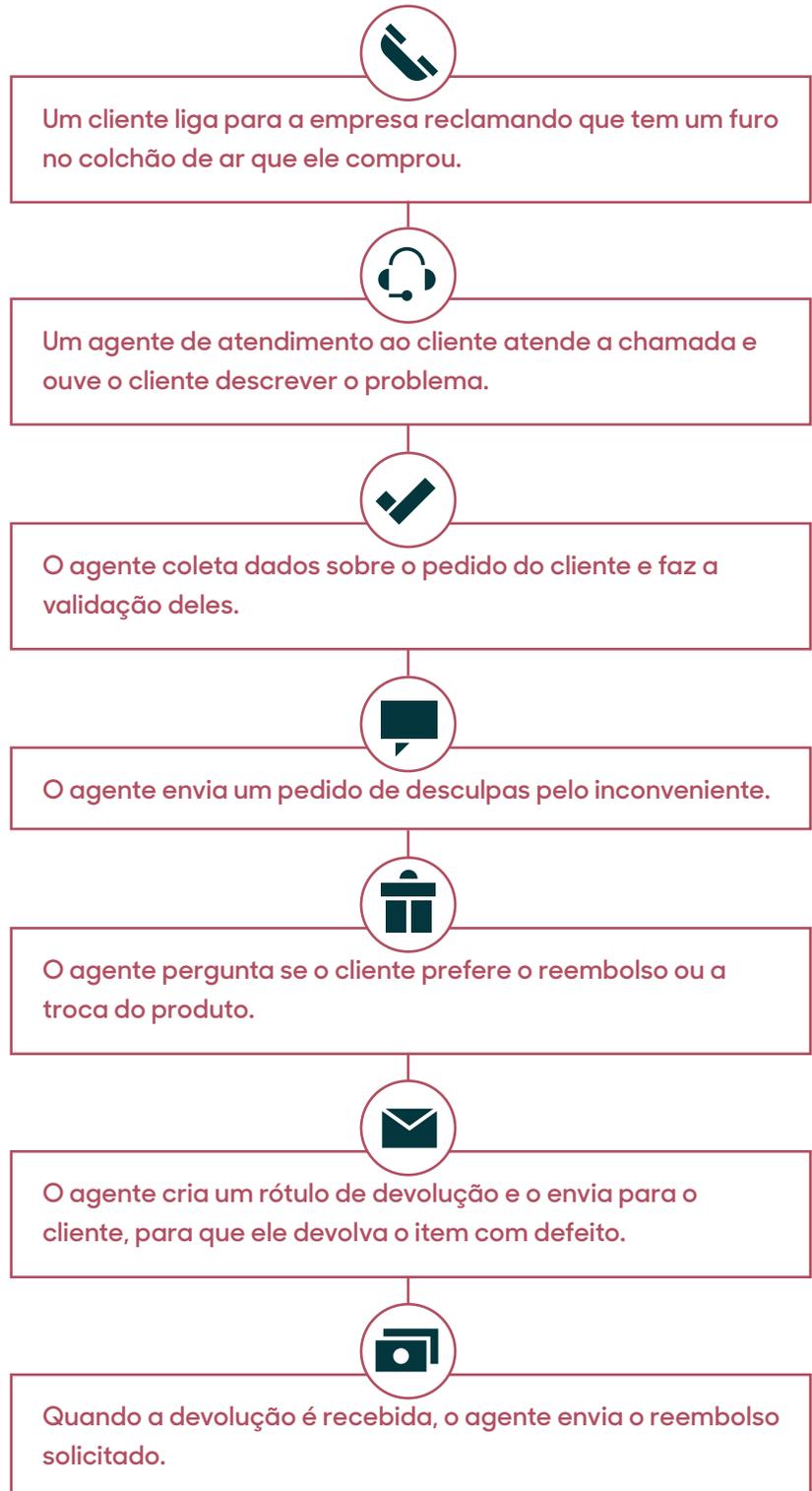
Com o crescimento da sua base de clientes, você precisará dimensionar os esforços da sua equipe para atender mais clientes, sem sacrificar a velocidade e a qualidade, tão importantes para oferecer uma excelente experiência ao cliente.

Para isso, uma das etapas mais importantes é desenvolver um processo eficaz de atendimento ao cliente.

O que é um fluxo de trabalho?

Todas as empresas têm seus próprios processos para a realização de tarefas. Eles são estabelecidos com base na experiência e no que funciona melhor para a empresa. Cada empresa segue as etapas que fazem mais sentido para concluir uma tarefa em determinado momento. Veja ao lado um exemplo de uma solicitação de reembolso.

Nesse caso, um processo com diversas etapas foi realizado por uma só pessoa. Mas em outros casos, mais de uma pessoa ou departamento tem que trabalhar em conjunto para obter um resultado, e podem ser necessárias dezenas de etapas.



A importância do fluxo de trabalho para o atendimento ao cliente

Uma consequência comum do crescimento das empresas é que as tarefas que antes podiam ser concluídas com um fluxo de trabalho simples passam a exigir um fluxo de trabalho mais complicado. As empresas que antes podiam lidar com todos os tickets de atendimento ao cliente com um agente dedicado a respondê-los pessoalmente (pois esta era a abordagem que fazia sentido na época), começam a perceber que este modelo não tem como ser ampliado.

Quando as empresas chegam a este ponto, pensando deliberadamente em como aprimorar os processos existentes para melhorar o atendimento, elas obtêm diversos benefícios significativos.

O fluxo de trabalho aumenta a velocidade de resposta e resolução

A velocidade de resposta é fundamental para a satisfação do cliente. De acordo com uma [pesquisa da Zendesk](#), 65% dos clientes esperam obter respostas mais rápidas com o atendimento ao cliente do que esperavam há cinco anos. Independentemente do formato, [os clientes querem uma resposta](#) em apenas algumas horas.

Com o crescimento da sua base de clientes e o aumento das solicitações de tickets, ter um representante do atendimento ao cliente que responda cada solicitação pessoalmente pode gerar uma lista de pendências de tickets e reduzir a velocidade do tempo de resposta. Ao

operacionalizar determinadas tarefas e estabelecer padrões, como SLAs, é possível atender às expectativas dos seus clientes, proporcionando uma experiência positiva para o cliente todas as vezes.

O fluxo de trabalho possibilita que seus agentes se concentrem nos clientes, não em tarefas administrativas

Para pequenas empresas com ofertas simples de produtos, fazer com que todos os agentes acelerem a resolução de problemas comuns dos clientes é um objetivo plausível. Mas, conforme a complexidade das empresas aumenta, os agentes muitas vezes passam a ser mais especializados em assuntos específicos e a ficar sobrecarregados com tarefas administrativas mais complexas e com diversas etapas. As habilidades e os conhecimentos específicos de cada representante não valem muito quando não há uma forma rápida e fácil de garantir que os tickets sejam encaminhados para a pessoa mais capacitada para resolvê-los.

[Com as ferramentas corretas](#), é possível identificar e operacionalizar essas tarefas, como encaminhar tickets para especialistas em determinado assunto, enviar automaticamente as questões complexas para agentes mais técnicos e encontrar a melhor resposta para compartilhar com os clientes. Ao reduzir esse tipo de tarefa para seus agentes, eles poderão se concentrar no problema do cliente. Também é possível usar automação e IA para operacionalizar tarefas administrativas, para que os agentes possam se concentrar no cliente.

O fluxo de trabalho economiza dinheiro

Quando sua empresa observa um aumento no volume de tickets de atendimento ao cliente, você tem duas opções para garantir que a qualidade do atendimento continue alta: contratar mais pessoas ou descobrir como automatizar o processo, possibilitando que sua equipe faça mais com menos. A contratação de pessoas é uma escolha dispendiosa, especialmente se a sua empresa estiver crescendo muito.

O estabelecimento de fluxos de trabalho mais eficientes para a equipe de atendimento ao cliente torna a segunda opção mais viável e evita estourar o orçamento com a ampliação do quadro de funcionários.

O fluxo de trabalho reduz confusões internas

Um fluxo de trabalho claro acaba com a ambiguidade sobre como atender a cada solicitação. Você não precisa se preocupar pensando que os membros da equipe vão demorar para descobrir o que fazer enquanto deixam os clientes esperando na linha, pois todos sabem que processo deve ser seguido. E, quando você automatiza as etapas do fluxo de trabalho que não exigem tomada de decisão, seus agentes não precisam gastar tempo e energia pensando sobre elas. Eles podem se concentrar nas partes mais complicadas do fluxo de trabalho, que exigem os conhecimentos deles.

Relatório sobre atendimento ao cliente Zendesk 2017

■ 2013 ■ 2016

RESPOSTA

Email: em menos de um dia



Telefone: resposta imediata

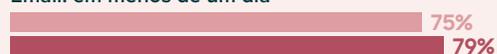


Redes sociais: em até 2 horas



RESOLUÇÃO

Email: em menos de um dia



Telefone: resposta imediata



Redes sociais: em até 2 horas



5 etapas para dimensionar suas operações de suporte

1. Analise seus processos atuais de atendimento ao cliente.

Antes de estabelecer um processo melhor, você precisa entender como a sua equipe está operando. Analise seus [dados de atendimento ao cliente](#) e identifique os tipos de problemas mais comuns enfrentados pelos seus agentes, para que você possa criar uma estratégia com a melhor maneira de atender a cada solicitação. Imagine as etapas que os agentes seguem para atender às solicitações mais comuns, assim você poderá detectar aquelas que podem ser automatizadas ou eliminadas completamente. Analise suas métricas e descubra problemas que podem estar diminuindo o ritmo da sua equipe. Por exemplo, se o CSAT está ficando mais baixo, procure outra métrica que possa estar influenciando neste score. Por exemplo, o tempo de resposta inicial aumentou ou os agentes estão demorando mais para solucionar os tickets? Como são os fluxos de trabalho para esses tickets? Esta etapa ajudará você a entender melhor como a sua equipe funciona, permitindo

codificar os processos que funcionam e descobrir oportunidades específicas de aprimoramento.

2. Use a automação para oferecer uma resposta imediata a todas as consultas.

Haverá dias em que os agentes estarão disponíveis para processar os tickets que chegarem, mas em outros eles estarão sobrecarregados e não poderão responder imediatamente. Mesmo quando os agentes não podem responder um ticket rapidamente, os clientes esperam uma resposta rápida. A pesquisa da Zendesk constatou que 89% dos clientes não apenas valorizam as respostas rápidas às solicitações iniciais, como também consideram as respostas rápidas um fator importante ao escolher de quem comprar.

Qual é o impacto que os fatores a seguir exercem na sua escolha de empresas das quais comprar?

Fundamental
 Muito importante
 Desejável
 Não exerce impacto

Resposta rápida à consulta inicial



Experiência tranquila (não precisar repetir informações ou enviar lembretes etc.)



Ao usar a automação, você garante que os clientes recebam uma resposta imediata ao ticket e, com ela, pode tentar resolver o ticket antes mesmo que o cliente interaja com um agente. Com soluções de [automação como o Answer Bot da Zendesk](#), é possível definir um conjunto de regras de negócios para sugerir automaticamente aos clientes uma lista de recursos com base na consulta, juntamente com uma resposta previamente escrita. Se esses recursos atenderem à consulta do cliente, ele mesmo poderá encerrar o próprio ticket.

Muitas consultas ao atendimento ao cliente são perguntas simples e repetitivas, que não exigem habilidades especiais para serem respondidas. Para agentes ocupados, copiar e colar a mesma resposta várias vezes (ou pior, reescrevê-la todas as vezes) não é um bom uso do tempo. Também é possível criar uma lista de perguntas recebidas com frequência e que não exigem conhecimentos humanos nem informações específicas de conta. Então, você pode trabalhar com a equipe para criar a melhor versão da resposta, usando como ponto de partida os exemplos de respostas enviadas anteriormente. Ao ter uma boa resposta escrita para cada pergunta, os agentes podem [configurar macros](#), que são um conjunto de ações que podem ser aplicadas a um ticket utilizando gatilhos e automação.

Assim os agentes economizam tempo, pois podem trabalhar no problema sabendo que o conjunto inicial de soluções propostas não funcionou para o cliente. Isso aprimora a experiência do cliente, pois confirma que os problemas relatados foram ouvidos e que você está sugerindo soluções que eles podem tentar de forma proativa, além de criar expectativas realistas (p. ex., comunicar um SLA de 48 horas) em relação a quando o agente entrará em contato com eles novamente.

3. Desenvolva um processo que atribua o melhor contato para cada ticket.

Cada agente da equipe tem qualidades específicas. João pode ser ótimo em acalmar clientes irritados, mas odeia lidar com problemas mais técnicos, enquanto que Susi acha desgastante lidar com clientes irritados, mas é excelente com problemas técnicos. Ao se certificar de que os agentes receberam os tipos de tickets que estão mais preparados para atender, você resolve três questões importantes de uma só vez:

1. Os agentes têm a chance de brilhar ao fazerem o que sabem de melhor.
2. Você reduz os níveis de estresse dos agentes e o tempo de gerenciamento de tickets.
3. Seus clientes têm experiências melhores, pois falam com alguém que tem as habilidades e os conhecimentos adequados logo de primeira, o que leva a uma resolução melhor e mais rápida.

Esta é outra etapa em que a análise pode ajudar. Ao usar as contribuições dos funcionários junto com os dados para identificar as habilidades específicas de cada agente, você evita que os agentes e clientes tenham uma experiência ruim.

Depois de estabelecer as principais habilidades e áreas de conhecimento de cada agente de atendimento ao cliente, é possível usar o [encaminhamento baseado em habilidades \(Skills-based routing, SBR\)](#) para definir um rótulo para cada agente no sistema e automatizar o processo de envio de tickets para o agente adequado. Em vez de todos da equipe analisarem as solicitações que chegam e decidirem manualmente quais eles responderão, a tecnologia de atendimento ao cliente identifica imediatamente qual agente é mais adequado para atender às necessidades do cliente e envia o ticket de forma eficiente para a pessoa certa.

4. Mantenha os clientes informados sobre os seus processos.

Os [gatilhos](#) podem ajudar a administrar os seus processos e operações, além de aumentar a satisfação do cliente ao realizar ações automáticas sempre que um ticket é criado ou atualizado com condições específicas.

Por exemplo, é possível configurar gatilhos para atualizar automaticamente o status de um ticket com base em um conjunto de critérios. Também é possível usar gatilhos para notificar os clientes quando você não estará no escritório, enviar acompanhamentos de nível de satisfação, encaminhar os clientes prioritários a um grupo de suporte especializado ou notificar agentes quando o ticket de um problema tiver alcançado determinado número de incidentes.



5. Faça com que seu fluxo de trabalho transcenda os canais.

Todo bom agente de atendimento ao cliente sabe que não pode pensar apenas em sua própria experiência. A experiência do cliente deve ser a prioridade ao desenvolver uma estratégia de atendimento ao cliente.

É por isso que também precisamos considerar a jornada do cliente. Pense em como é a experiência do cliente, passo a passo, cada vez que ele entra em contato com a sua empresa. Pensar na jornada do cliente permite considerar os diferentes canais que os clientes usam para se comunicar com a empresa e como todos esses canais se conectam (ou não).

Quando um cliente entra em contato com a empresa pelas redes sociais, ele é encaminhado para o melhor número de telefone para falar com um agente? Em caso afirmativo, você tem como garantir que o agente tem as informações básicas sobre o cliente e sobre o que o cliente já disse nas redes sociais?

A maioria das pessoas já teve que repetir seu problema diversas vezes para diferentes agentes de atendimento ao cliente. É uma perda de tempo e torna a experiência de atendimento ao cliente mais frustrante.



[dos clientes dizem que desejam poder alternar entre os canais de atendimento ao cliente](#) sem ter que repetir o problema.

Se a jornada do cliente criada por você não permitir que os agentes liguem os pontos (e conectem os dados), seus clientes terão um trabalho desnecessário e uma experiência ruim com o atendimento ao cliente. Para ter uma visão completa da jornada do cliente, envie as informações relevantes de outros sistemas, como histórico de compras, diretamente para o espaço de trabalho do agente, para que ele possa atender o cliente conhecendo o contexto. O [Zendesk Sunshine](#) é uma plataforma de CRM aberta e flexível, criada com base na AWS e permite conectar e entender todos os dados dos clientes, onde quer que eles estejam. Ao ter todos os dados do cliente em um único lugar, você tem uma visão tridimensional do cliente e liberdade para criar o que quiser, da forma que quiser.

Todos esses processos de atendimento ao cliente criados por você devem levar em conta os diferentes canais que os clientes usam para entrar em contato com a sua empresa. Para criar uma experiência integrada entre os canais:

- **Invista em uma [tecnologia de atendimento ao cliente omnichannel](#) que possibilite acompanhar as interações dos clientes com a sua marca em todos os canais, em tempo real.**
- **Verifique se todos os agentes têm fácil acesso às informações sobre todas as interações com o cliente, para se manterem atualizados sobre o status do problema do cliente.**
- **Faça com que a consulta às informações do cliente seja uma parte do fluxo de trabalho do atendimento ao cliente, para que todos os agentes comecem cada interação completamente preparados e sabendo pelo que o cliente está passando.**

Geralmente, uma das partes mais importantes de fornecer uma boa experiência de atendimento ao cliente é verificar se o cliente sente que está sendo ouvido. Ao garantir que os agentes consigam demonstrar que sabem o que o cliente já disse antes, você comprova que sua empresa sabe ouvir.

Um bom fluxo de trabalho capacita sua equipe

Um fluxo de trabalho melhor só traz benefícios.

Com um bom fluxo de trabalho, os agentes têm um processo mais claro, com menos possibilidade de confusão, e lidam com menos clientes frustrados. Isso significa menos estresse e melhores experiências cotidianas no trabalho.

Ele permite que sua empresa ofereça uma experiência consistente ao cliente mesmo com volumes mais altos de tickets e capacita os agentes a trabalharem de maneira mais eficaz, assim você não precisa contratar mais agentes de atendimento ao cliente. Além disso, você economiza dinheiro, sem arriscar a reputação da sua marca no processo.

E, talvez a vantagem mais importante, seus clientes obtêm as respostas de que precisam mais rapidamente, pelo canal que preferem. Isso gera maior satisfação do cliente na resposta de cada ticket e maior fidelidade do cliente ao longo do tempo.



Como começar

A implementação de um fluxo de trabalho melhor começa com a análise dos processos atuais, a identificação de problemas e a criação de um plano de aprimoramento. Esta é a parte humana. A etapa seguinte é ter as ferramentas certas para que o fluxo de trabalho funcione.

Para empresas em expansão, é necessário ter uma solução de software de atendimento ao cliente que possibilite:

- **Aprimorar o atendimento ao cliente para atender a necessidades cada vez mais complexas.**
- **Automatizar as partes do fluxo de trabalho que não exigem habilidades e conhecimentos humanos.**
- **Encaminhar os tickets aos agentes adequados todas as vezes.**
- **Fazer com que as respostas aos problemas comuns dos clientes possam ser acessadas com facilidade por todos os agentes.**
- **Conectar todos os seus canais de atendimento ao cliente, para oferecer uma experiência integrada para os clientes.**

O [Plano Enterprise do Zendesk Support](#) oferece tudo isso e muito mais. Ele tem ajudado as empresas a reduzir em até 75% a complexidade dos processos de suporte ao cliente.

Se a sua empresa em expansão precisa de um processo mais sofisticado de atendimento ao cliente e as ferramentas certas para isso, o Plano Enterprise do Support pode ajudar você a chegar lá.

[Saiba mais em](#)