

A escolha certa:

um questionário da Zendesk que te ajuda a selecionar sua solução de suporte

Escolher um fornecedor de software de suporte pode ser complicado, mas a ajuda de um especialista pode facilitar bastante. Nós estamos bastante familiarizados com o setor de suporte ao cliente, por isso criamos um questionário que você deve responder quando estiver avaliando potenciais fornecedores. Ele abrange perguntas que vão desde o autoatendimento até a segurança. Use este questionário para iniciar a conversa com o fornecedor e garantir que sua equipe não será pega de surpresa.



Experiência do cliente

- O fornecedor oferecerá vários canais de comunicação para que seus clientes entrem em contato com o suporte (por exemplo, email, chat e redes sociais)?
- O fornecedor oferecerá aos clientes uma maneira de verificar o status das solicitações de suporte deles?
- O fornecedor oferecerá aos clientes acesso a conteúdo de autoatendimento?
- O fornecedor oferecerá aos clientes uma maneira de classificar a relevância do seu conteúdo de suporte por autoatendimento?
- O fornecedor fornecerá um recurso de envio de uma pesquisa de satisfação aos clientes após a interação com o suporte?

Configurações do administrador

- O fornecedor oferecerá vários níveis de configuração do processo do fluxo de trabalho (por exemplo, regras de negócios baseadas no status do ticket, alterações no campo do ticket, tags, horário de abertura do ticket etc.)?
- O fornecedor oferecerá aos administradores uma maneira de criar regras de encaminhamento baseadas em diferentes dados (por exemplo, informações do usuário, dados do ticket, canal)?
- Os administradores terão controle sobre a organização das visualizações de ticket?
- Os administradores poderão configurar visualizações baseadas em função?
- Os administradores poderão personalizar a interface do usuário para refletir a aparência da marca da organização?

Gerenciamento do administrador

- Os administradores poderão adicionar, editar e monitorar canais (por exemplo, uma nova conta do Facebook, suporte por telefone para diversos países)?
- Os administradores poderão visualizar, editar e/ou gerenciar usuários e organizações?
- Os administradores poderão visualizar, editar e/ou gerenciar repostas pré-definidas, fluxos de trabalho, SLAs, regras de encaminhamento e outras automações?
- Os administradores poderão gerenciar as preferências de idioma?
- Os administradores terão controles internos para gerenciar visualizações, acesso e permissões?

Custo e valor

- A experiência de implementação da ferramenta de suporte será fácil para sua organização?
- O fornecedor cuidará dos contratos de serviço ou sua equipe terá que contratar terceiros?
- Os custos de implementação serão mais acessíveis do que os de outro fornecedor?
- A ferramenta de suporte permitirá que o administrador acolha e treine agentes facilmente?
- Sua equipe poderá criar personalizações e fluxos de trabalho sem a ajuda de terceiros?

Ferramentas de suporte úteis

- O fornecedor permitirá que os agentes recebam facilmente os tickets enviados por diferentes canais (por exemplo, telefone, email, chat, redes sociais)?
- Os agentes poderão gerenciar tickets em massa?
- Os agentes poderão priorizar tickets com base em SLAs ou outros dados importantes dos clientes?
- Os agentes terão acesso a uma base de conhecimento própria?
- Os agentes poderão responder aos clientes com respostas pré-definidas, além de personalizar facilmente as respostas?
- O fornecedor permitirá que os agentes respondam aos clientes com respostas pré-definidas?
- O fornecedor oferecerá aos agentes um modo de personalizar as respostas pré-definidas?
- Os agentes poderão transformar um ticket útil em um artigo da base de conhecimento?
- Os agentes poderão adicionar tags e categorizar tickets com palavras-chave importantes?
- O fornecedor fornecerá aos agentes uma maneira de visualizar o conteúdo de ajuda que o cliente já acessou antes da interação com o suporte?
- O fornecedor fornecerá transcrições geradas automaticamente das conversas com o cliente por telefone?
- O fornecedor fornecerá um sistema de ferramentas de suporte que sugere artigos úteis aos agentes?

Ferramentas de gerenciamento

- Os gerentes terão acesso a métricas dos agentes para avaliar a eficiência deles?
- Os gerentes terão um painel que monitora as contribuições dos agentes (por exemplo, tickets resolvidos, contribuições para a base de conhecimento)?

Interface do agente

- O fornecedor oferece uma interface do agente que indica claramente onde os agentes devem visualizar os tickets e começar?
- Sua organização poderá organizar os tickets da maneira mais útil para a produtividade dos agentes?
- O fornecedor dará aos agentes visibilidade sobre o desempenho do seu suporte?
- O fornecedor dará aos agentes visibilidade sobre o desempenho do suporte geral da equipe?
- O fornecedor permitirá que os agentes realizem várias tarefas simultaneamente, como interação com o cliente, visualização de vários tickets e visualização das informações do cliente, na mesma interface?
- Os agentes poderão usar a ferramenta de suporte em dispositivos móveis?
- Os agentes poderão encaminhar tickets para um gerente ou supervisor?
- Os agentes poderão atualizar status e campos do ticket?

Segurança e conformidade

- A ferramenta de suporte oferecerá criptografia de dados em repouso?
- A ferramenta de suporte oferecerá recuperação avançada de desastres?
- A ferramenta de suporte estará em conformidade com o HIPAA?
- A ferramenta de suporte terá certificação SOC 2 e ISO?

Recursos de colaboração

- O produto permitirá o monitoramento de tickets entre grupos de agentes?
- O produto permitirá que os tickets sejam enviados para um agente ou uma equipe diferente para colaboração e/ou encaminhamento?
- Os agentes poderão responder internamente com comentários privados?
- As repostas internas e externas ficarão em uma única visualização para que haja uma exibição completa de todas as atualizações de um ticket?
- Os agentes poderão compartilhar tickets com outros usuários (por exemplo, fornecedores parceiros)?

Integrações

- A ferramenta de suporte se integrará com os principais sistemas e outros aplicativos comerciais que sua organização usa?
- A ferramenta de suporte poderá ser configurada de acordo com a aparência da marca?
- A ferramenta de suporte terá APIs flexíveis abertas e documentadas publicamente?
- A ferramenta de suporte permitirá a criação de seus próprios aplicativos e integrações usando quaisquer tecnologias do lado do cliente ou do servidor?
- A ferramenta de suporte terá uma comunidade de desenvolvedores para ajudar com os aplicativos e as integrações?

Relatórios e análise

- O fornecedor oferecerá relatórios pré-criados que analisam as métricas de suporte (por exemplo, tempos de resposta e resolução, satisfação do cliente, autoatendimento e resolução em um contato)?
- O fornecedor oferecerá um recurso para visualização dos termos pesquisados pelos clientes nos fóruns?
- Sua organização poderá comparar o desempenho do seu suporte com outras empresas e benchmarks similares?
- O fornecedor permitirá que os dados sejam exportados facilmente (por exemplo XLS, CSV)?

Suporte do fornecedor e parcerias

- O fornecedor receberá sua equipe com a estrutura, o treinamento e os recursos adequados?
- O fornecedor oferecerá à sua equipe suporte contínuo no nível que você precisar, incluindo um gerente de conta dedicado para sua organização e equipe de suporte?
- O fornecedor oferecerá sessões de treinamento regulares com especialistas de produto?
- Sua equipe poderá contribuir para o plano de ação da ferramenta de suporte enviando ideias ao fornecedor?

Avaliar as soluções de software de suporte ao cliente pode ser complicado.

Vamos marcar um horário para analisarmos esse questionário juntos.

Visite zendesk.com.br/demo para começar.

Fonte: "Gartner Toolkit: RFI for Evaluating CRM Software Vendor's Costs, Services, Viability, Vision & Usability Report," 2015, Gartner

Gostaria de receber mais aconselhamento?
Veja o que os especialistas dizem:

1. A Gartner recomenda identificar, no mínimo, um fornecedor que atenda às necessidades da sua organização e, de preferência, pelo menos uma alternativa viável para manter o processo competitivo.
2. Nem todos os fornecedores atenderão à sua demanda. Certifique-se de que todos os que for levar em consideração respondam afirmativamente às perguntas mais importantes para sua organização.
3. Confira o "Relatório do Quadrante Mágico da Gartner" para ver como os analistas comparam o Zendesk a outras tecnologias.