

# Como melhorar a experiência do cliente com a interação omnichannel

## Mais conversas levam a melhores relacionamentos. Isso é verdade tanto na vida quanto no atendimento ao cliente.

Com amigos, não é difícil começar uma conversa no Facebook e continuar pessoalmente, mas no atendimento ao cliente isso pode ser bem mais desafiador. Multiplique o número de clientes pelo número de canais de comunicação disponíveis, além da facilidade com que os clientes conseguem se comunicar em seus dispositivos móveis, e, de repente, há muito o que acompanhar.

Sem uma estratégia e solução omnichannel, as conversas com o cliente ficam isoladas em diferentes ferramentas ou sistemas, criando uma experiência desarticulada. Hoje em dia é tão importante responder o cliente quanto acompanhar quando e como ele entrou em contato com você e continuar todas as conversas exatamente de onde pararam.

## A definição de bom atendimento sempre muda

A economia digital e a rápida adoção da tecnologia mudaram toda a experiência do cliente. Os consumidores ainda se baseiam no boca-a-boca, mas agora usam sites de resenha e confiam em desconhecidos. Eles também estão interagindo com as empresas antes e depois do ponto de venda para fazer perguntas antes de se comprometer.

Há mais informações disponíveis, levando a uma tomada de decisão mais informada, o que é ótimo, embora a imensa quantidade de perguntas feitas pelo consumidor gere uma demanda maior por recursos das empresas. Quanto mais a empresa atende às expectativas do consumidor, mais exigentes eles ficam. Pode parecer assustador, mas os consumidores estão mais criteriosos e isso nos ajuda a melhorar o atendimento ao cliente.

Uma pesquisa feita pela Loudhouse e publicada no [Relatório sobre o atendimento ao cliente multicanal de 2017](#) revelou o quanto as expectativas dos consumidores mudaram nos últimos três anos. Os consumidores esperam muito mais das interações de atendimento ao cliente e exigem tempos de resolução menores em todos os canais de envolvimento.

## Relatório da Zendesk de 2017 sobre o atendimento ao cliente

■ 2013 ■ 2016

### Resposta

Email: dentro de 12 horas



Telefone: resposta imediata



Redes sociais: dentro de 2 horas



### Resolução

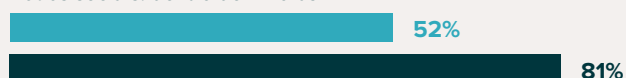
Email: dentro de 12 horas



Telefone: resposta imediata



Redes sociais: dentro de 2 horas



Dos participantes da pesquisa, 61 por cento têm menos paciência com o atendimento ao cliente agora do que há cinco anos, uma tendência que pode levar a queda nos índices de satisfação e na lealdade do cliente. O consumidor consciente de hoje espera que a ajuda seja rápida, fácil e personalizada.

## 61% têm menos paciência com o atendimento ao cliente agora do que há cinco anos

### Ajude sua equipe a atender às expectativas do cliente

É possível oferecer o que os clientes desejam, mas é preciso ter um modelo de interação que lhe permita caminhar com o cliente e sempre se adaptar às necessidades, preferências e expectativas variáveis dele. Você também precisará de uma solução mais eficiente. Resolver um ticket é bom, mas descobrir a raiz do problema é melhor ainda. O atendimento de excelência não significa apenas resolver tickets, e sim conhecer o cliente.

Uma boa forma de conhecer melhor seus clientes é permitir que escolham quando e como interagir com sua empresa. Não é só porque alguns clientes preferem o telefone, enquanto outros são fãs do autoatendimento: o cliente gosta de ter opções. A Loudhouse descobriu que, em um período de seis meses, 62 por cento dos clientes usaram canais variados ao fazer uma compra.

A capacidade de oferecer um atendimento perfeito em todos os canais ou de ligar e desligar canais estrategicamente de acordo com o crescimento da empresa, permite que organizações de todos os tamanhos atendam as expectativas do consumidor. Uma solução omnichannel conecta todos os canais para que os agentes tenham conversas contínuas, com acesso ao histórico e ao contexto, que levam a um suporte melhor, tanto no momento quanto no futuro.

## O cliente fala uma vez e não precisa repetir

Uma das marcas de um atendimento de excelência é facilitar o processo de procurar a empresa e pedir ajuda. Contudo, isso é complicado para muitas empresas que oferecem suporte omnichannel. Quando os canais são atendidos por vários agentes usando diferentes sistemas, os clientes precisam explicar o problema e tudo o que já fizeram para resolvê-lo a todos com quem falam.

É assim que o atendimento tem sido feito há tempos, mas essa não é mais a condição atual. Uma pesquisa feita pela Forrester e publicada em [Consumer Technographics North American Retail And Travel Customer Life Cycle Survey, 1º TRI 2016 \(EUA\)](#), descobriu que 63 por cento dos consumidores gostariam de se mover entre canais de atendimento ao cliente sem ter que repetir sua situação.

Isso faz sentido, e uma solução que permita conversas simultâneas em vários canais e seja acessada em um só local dá a seus agentes todo o contexto necessário para atender o cliente e resolver o problema sem pedir que ele se repita. Isso também ajuda o agente e a empresa, eliminando o tempo que se perde repetindo as mesmas perguntas.

**63% dos participantes da pesquisa gostariam de variar os canais de atendimento ao cliente sem precisar repetir sua situação a cada novo contato.**

## Canais conectados levam a maior compreensão

Os ganhos na produtividade vão muito além de acabar com a repetição. Uma estratégia e solução omnichannel permite que as empresas encontrem o cliente onde ele estiver e coletem informações de inteligência em todas as interações.

O cliente pode começar uma interação no canal que for mais conveniente para ele. Talvez ele comece pelo autoatendimento, buscando uma resposta em sua Central de Ajuda. De lá, ele pode iniciar um chat. Felizmente, o agente que está a cargo do chat sabe quais artigos o cliente já viu e pode oferecer algo novo como solução. Quando os agentes são guiados por uma fonte central de inteligência do cliente, eles ganham independência para tomar decisões com base em dados em vez da intuição.

Da mesma forma, quando o suporte está embutido em seu aplicativo, não há necessidade de pedir para o cliente dizer a versão e o dispositivo que está usando. Os agentes podem chegar ao cerne do problema rapidamente, além de saber a probabilidade do cliente ficar satisfeito com a interação e tomar medidas para garantir uma experiência positiva.

# A solução omnichannel da Zendesk

Diferentes clientes têm diferentes necessidades e expectativas. Às vezes eles são fiéis a um determinado canal, outras vezes depende de como eles estão no dia. A solução omnichannel da Zendesk oferece a flexibilidade

para atender a todos os clientes e definir o suporte omnichannel desde o início, para que não haja necessidade de refazer seu modelo de interação quando a empresa crescer.

## Cliente

## O que o cliente quer

## Como a Zendesk pode ajudar

“Preciso de ajuda, mas não é urgente.”

Uma resposta em um tempo razoável: o problema do cliente não é urgente ou ele não quer (ou não pode) conversar no momento.

### support

O **Zendesk Support** é o eixo central ao qual todos os outros produtos estão integrados. O Support permite responder facilmente emails ou tickets criados a partir de formulários web, bem como acompanhar, priorizar e resolver tickets.

“Vou resolver sozinho. Sei que existe uma resposta.”

Envolvimento rápido e fácil: esse cliente espera que seu site ofereça uma seção de perguntas frequentes e antecipe as dúvidas dele.

### guide

O **Zendesk Guide** vai além da base de conhecimento convencional ao permitir a criação de uma Central de Ajuda poderosa e personalizável, além de dar independência aos agentes para transformar o conteúdo de um ticket em artigos ou adicionar artigos a tickets. E com o Answer Bot, você pode até sugerir artigos relevantes sem o auxílio de um agente.

“Eu só queria fazer uma perguntinha rápida.”

ou

“Eu não tenho muito tempo, mas preciso de ajuda agora.”

Ajuda rápida, quase imediata: esse cliente sabe que você está pronto para atendê-lo. O que ele não sabe é que o agente tem informações sobre o tempo que o cliente navegou em seu site, além de quais páginas ou artigos de ajuda ele já visitou.

### chat

O **Zendesk Chat** conecta os clientes a um agente pronto para responder suas perguntas e também fornece informações sobre a jornada do cliente até o início do chat. Para evitar chats, o Web Widget da Zendesk pode sugerir artigos de ajuda com base em critérios de pesquisa e depois oferecer a opção de chat. Há uma boa probabilidade do cliente que não quis perder tempo pesquisando a central de ajuda encontrar o que precisa através do widget de chat.

“Só preciso falar com alguém.”

Conexão com outro ser humano: o problema do cliente é urgente e complexo ou ele só quer falar com uma pessoa de verdade.

### talk

Com o **Zendesk Talk** você oferece facilmente um suporte personalizado usando apenas fones de ouvido e a internet. Ofereça o atendimento de uma central de contato, sem o estresse da manutenção de uma estrutura desse tipo.

## O que você pode fazer com a Zendesk

O conjunto de produtos que compõem as soluções omnichannel da Zendesk podem ajudar você a conquistar seus objetivos empresariais de várias formas. Os produtos Zendesk são fáceis de usar e podem ser configurados praticamente de todas as formas que você imaginar.

Com a solução omnichannel da Zendesk, sua organização de suporte poderá a oferecer um atendimento de primeira linha desde o início.

- **Inicie uma conversa que não acaba:** adotar um modelo de interação com o cliente usando canais integrados não precisa ser difícil ou caro. Com produtos desenvolvidos para trabalhar perfeitamente integrados, sua organização pode entender melhor o histórico do cliente e a experiência dele com sua empresa. Além de todas as interações em diversos canais entrarem no Zendesk, também é possível integrar essa experiência de suporte perfeita em seu site e aplicativo móvel, para que a ajuda esteja sempre a poucos cliques de distância.
- **Operacionalize todos os canais a qualquer momento:** pense na [plataforma para desenvolvedores da Zendesk](#) como a passagem que o levará para onde você quiser. Use as [APIs](#) abertas, o [App Framework](#) ou o [Channel Framework](#) para criar integrações robustas e importar facilmente as comunicações feitas pelos clientes de ferramentas internas, proprietárias e externas ou de sites de avaliação e análise como Yelp e Reddit, além das redes sociais mais populares. Você também pode expandir o Zendesk com centenas de ferramentas de terceiros disponíveis no [Mercado de aplicativos do Zendesk](#). É um ecossistema próspero, que vale a pena explorar.
- **Transforme dados em conhecimentos práticos:** as conversas contínuas em diversos canais permitem ver o panorama completo com mais facilidade, além dos detalhes sobre as interações com o cliente. O Zendesk captura informações de inteligência em todas as

interações, incluindo quando o cliente esteve em seu site antes de pedir ajuda, quais termos de pesquisa ele usou em sua central de ajuda ou de qual dispositivo ele enviou uma solicitação. O Zendesk também permite acompanhar tanto a satisfação do cliente (CSAT) após cada interação quanto a fidelidade à marca ao longo do tempo por meio de Net Promoter Surveys (NPS). A riqueza de informações contextuais dará a você a confiança para tomar decisões movidas por dados em tempo real. E como toda interação com o cliente tem a anterior por base, fica mais fácil mensurar as expectativas e até prever futuras preferências ou satisfação do cliente.

- **Forneça respostas pertinentes e rápidas com inteligência artificial:** o futuro está na inteligência artificial e, com o Zendesk, você poderá oferecer a seus clientes as respostas de que precisam com uma rapidez incrível. Um recurso do Zendesk Guide, o [Answer Bot](#) usa um modelo de aprendizagem profunda que se aperfeiçoa ao longo do tempo. O Answer Bot oferece respostas automaticamente e consegue lidar sem problemas com todas as perguntas simples e repetitivas para que sua equipe possa se concentrar nas perguntas ou tarefas que exigem mais tempo, resolução de problemas ou um toque pessoal.

## Idealize sua equipe como um centro de lucros

Os benefícios são ótimos e os resultados são ainda melhores. Ao investir em uma solução omnichannel da Zendesk, você terá ganhos imediatos e também vai preparar sua empresa ou equipe para um crescimento constante do tipo cauda longa. A Forrester Consulting divulgou o resultado de um estudo encomendado pela Zendesk que examinou o potencial de retorno do investimento ao adotar a família de produtos Zendesk. O relatório resultante, [The Total Economic Impact of Zendesk](#), revelou que adotar a solução Zendesk rendeu mais de **US\$ 3,8 milhões** para as sete organizações entrevistadas pela Forrester. Os benefícios superaram os custos em várias áreas, como produtividade,

uso do autoatendimento para evitar chamadas, satisfação e retenção de agentes, além da economia nos custos de manutenção e administração.

Investir em relacionamentos melhores comprovadamente aumenta o crescimento. Quando as empresas conseguem ficar disponíveis para os clientes em todos os canais e obter informações sobre todos os clientes e interações feitas por eles, as organizações de suporte desenvolvem uma compreensão profunda sobre o cliente, seus problemas, desafios, tendências de consumo e uso do produto, podendo reduzir a rotatividade de clientes e estimular vendas futuras.

**390%**

ROI

**US\$ 3,8 milhões**

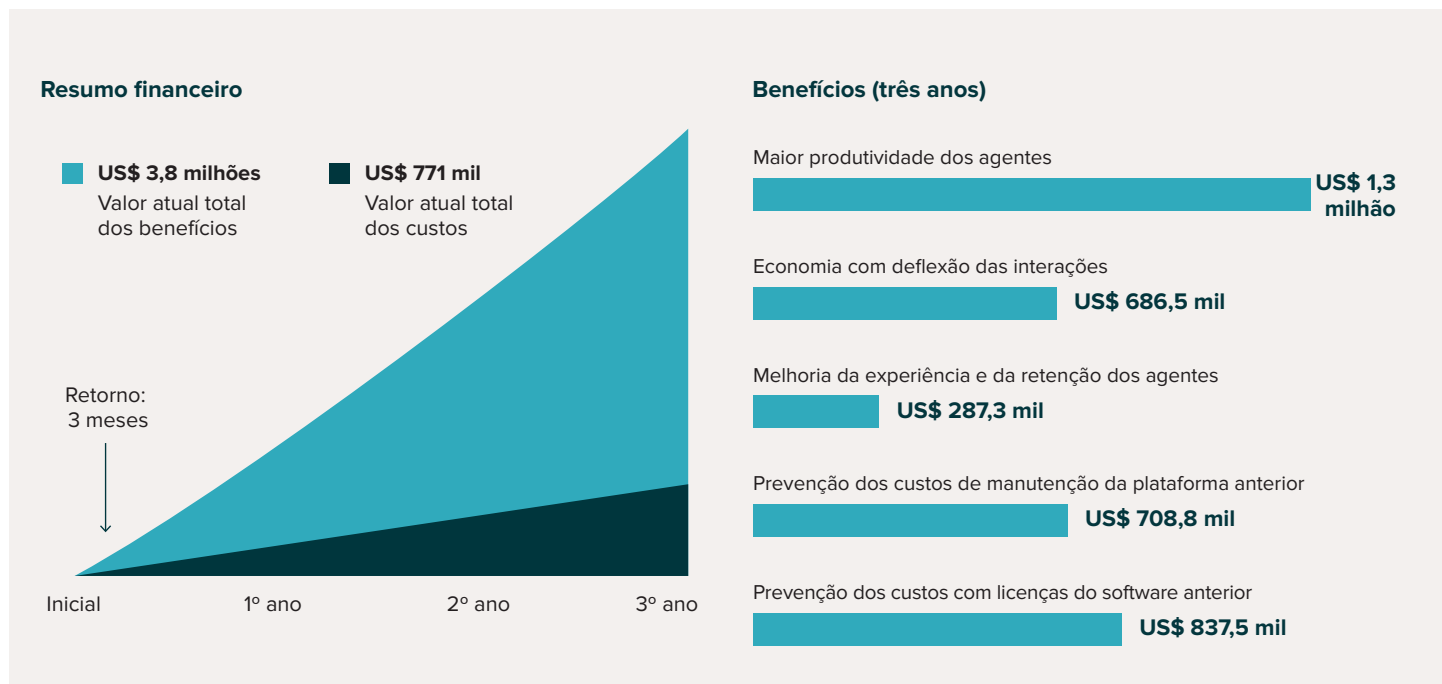
Valor atual dos benefícios

**US\$ 3 milhões**

VPL

**2,8 meses**

Retorno



## O que nossos clientes fizeram com a Zendesk



A [Evernote](#) usa o Zendesk Support, o Guide e o Chat para oferecer suporte diferenciado aos clientes freemium e corporativos. A empresa também usa as integrações do Mercado de aplicativos do Zendesk, incluindo uma integração com o Salesforce. Graças ao conteúdo de autoatendimento oferecido em 30 idiomas, a Evernote atende a uma audiência global e conseguiu uma taxa de deflexão de tickets de 17 por cento com o Zendesk Guide.



A [Spartan Race](#) usa o Zendesk Support, o Guide e adicionou o chat proativo com o Zendesk Chat, obtendo um aumento de 27 por cento nas vendas. A Spartan Race também integrou o Support às redes sociais e ao Shopify para centralizar os dados sociais, de atendimento e de comércio eletrônico.



A [NatureBox](#) oferece o suporte omnichannel através da solução integrada da Zendesk. A empresa começou pequena e manteve um ritmo de crescimento, começando com o Support em 2013, passando para o Zendesk Guide e o Zendesk Chat em 2015 e depois para o Zendesk Talk, em 2017. Agora, com todos os canais conectados, a NatureBox teve uma queda de 60 por cento no volume de chamadas, aumentou a satisfação do cliente e economizou 60 segundos por ticket no tempo de resolução, em uma média de 19.000 tickets por mês.



A [cleverbridge](#) fornece suporte global através do Zendesk Support e do Guide, além de estender o Support com as APIs do Zendesk. A solução Zendesk permitiu o crescimento da cleverbridge e o recurso Answer Bot do Guide ajudou a empresa a obter uma taxa de deflexão de tickets de 24 por cento.

# O futuro é agora, não espere mais

**Não importa quais são as necessidades de sua organização de suporte, as soluções omnichannel integradas da Zendesk permitem que as equipes planejem a longo prazo.**

Indo além da fila, as equipes podem se concentrar na retenção de clientes, no abandono de carrinhos e na satisfação geral do cliente. O cliente, por sua vez, pode escolher o tipo de interação que desejar e construir um relacionamento de longo prazo com sua empresa.

Os dados mostram que o cliente interage ou volta a interagir com sua empresa várias vezes e em diversos canais. Ele pode até mudar a forma de envolvimento com sua empresa no meio da interação. Com as soluções omnichannel da Zendesk, sua equipe de suporte também muda, sem perder o rumo da conversa.

Independentemente de você adotar toda a família de produtos ou um subconjunto dela, você terá a flexibilidade para crescer e se expandir junto com seus clientes, estando bem equipado para atender à demanda atual e prevista. Mesmo se você decidir começar com apenas um canal, sua visão será mais ampla, pois as soluções da Zendesk fornecem a infraestrutura necessária para expandir e refinar seu atendimento ao cliente à medida que a empresa cresce.

**Temos a solução ideal para você.**

**Visite [zendesk.com.br](https://zendesk.com.br) para saber mais.**