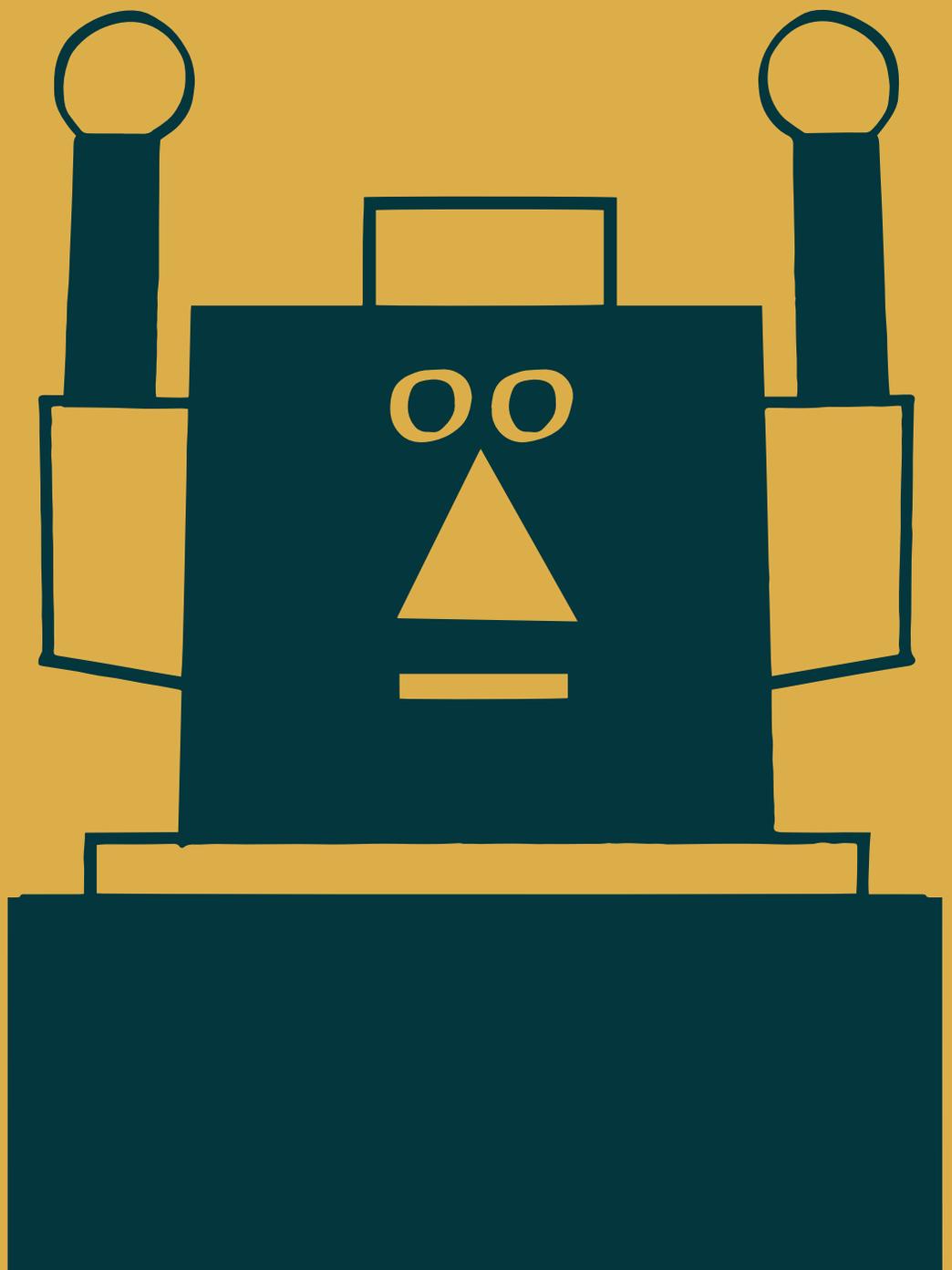




Como usar a inteligência artificial para melhorar o autoatendimento



Sumário

01 Apresentação

As expectativas do cliente mudaram

02 Aplicações da inteligência artificial no atendimento ao cliente

Como aperfeiçoar a base de conhecimento com as Dicas de conteúdo

Responda automaticamente os clientes com o Answer Bot

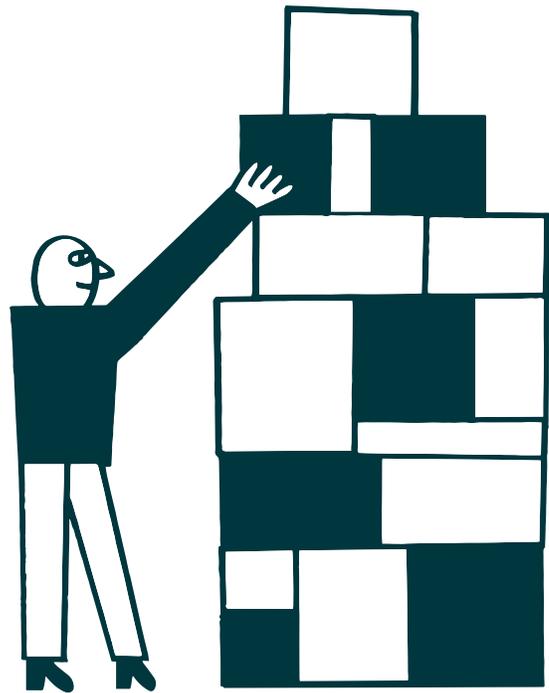
Melhore a produtividade do agente de suporte com o Answer Bot para agentes

03 As melhores experiências do cliente são criadas com Zendesk

As expectativas do cliente mudaram

Até recentemente, os clientes aceitavam esperar muito por uma resposta e enfrentar obstáculos durante a experiência de suporte, mas o jogo virou. Atualmente, os clientes esperam muito mais dos produtos e serviços que utilizam. Eles querem respostas instantâneas dos agentes, acesso fácil e rápido à informação e uma interação de altíssima qualidade com a marca em todas as etapas até a solução do problema.

Por isso, “omnichannel” e “autoatendimento” viraram as palavras-chave no vocabulário do atendimento ao cliente. Independentemente de como ou onde o cliente procure ajuda, ele espera um nível de cuidado e empenho consistentes com o melhor atendimento recebido. Isso representa um grande desafio para as organizações de suporte, restando a elas duas opções: atender a essas expectativas altas ou excedê-las.



A tecnologia para atendê-las também

Os avanços recentes nos softwares de suporte ao cliente, na tecnologia de computação em nuvem e nas plataformas móveis permitiram atender às expectativas do cliente com mais facilidade. Agora, tudo visa à facilidade de uso para o cliente e o agente, que foi justamente o resultado dos últimos avanços tecnológicos. Embora muitos já tenham adotado e se acostumado aos sistemas modernos, ainda há um avanço que poucos dominaram: a inteligência artificial (IA). Deixando de lado os comentários supérfluos em torno da IA e seu possível impacto nas empresas e funcionários, há uma expectativa imensa em relação à [aplicação mais prática da IA relacionada a negócios no atendimento ao cliente](#).

Sabendo disso, uma organização de atendimento ao cliente moderna precisa enfrentar a complexidade de expandir as operações de suporte sem perder o cliente de vista. Isso significa atender às necessidades dos clientes, agentes, gerentes de suporte, fornecedores externos, funcionários do setor jurídico e donos de conteúdo, que precisam trabalhar juntos e compartilhar dados de modo eficaz. Este é o ideal desejado por várias empresas, mas nem sempre vira realidade.

Quando usada corretamente, a inteligência artificial pode ajudar a preencher as lacunas das organizações de atendimento ao cliente hoje em dia, pois consegue detectar padrões que passariam despercebidos pelos humanos, além de automatizar processos complexos para funcionar com mais rapidez. O aumento nas informações e na eficiência pode ajudar muito os agentes de suporte em seu fluxo de trabalho, especialmente quando eles estão tentando entender melhor os clientes e otimizar os diversos canais de ajuda.

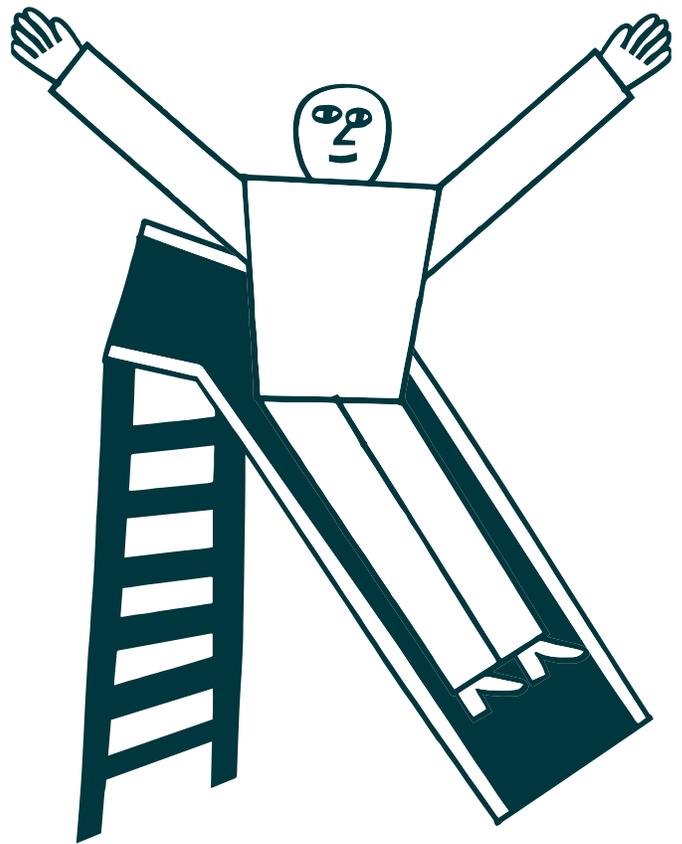
Aplicações da inteligência artificial no atendimento ao cliente

Ao otimizar as operações com IA, as empresas podem aumentar a produtividade dos agentes, melhorando a qualidade do serviço como um todo. E esses benefícios acabam chegando aos clientes. As empresas com tecnologias de suporte mais recentes tendem a diminuir os tempos de resolução, lidar melhor com os processos e aumentar a satisfação do cliente.

Além disso, o autoatendimento e gerenciamento de conhecimento, podem ser melhorados com o uso correto da inteligência artificial. Algumas dessas melhorias incluem:

- Identificar tópicos que precisam de novos artigos de ajuda.
- Manter a base de conhecimento atualizada e relevante, produzindo conteúdo que ajude realmente o cliente.
- Garantir que os artigos de ajuda sejam fáceis de encontrar, tanto para os clientes quanto para os agentes.
- Garantir que os agentes dediquem mais tempo a questões complexas em vez dos tickets que são resolvidos em apenas um contato.
- Permitir que as organizações de atendimento ao cliente sejam mais proativas em vez de reativas

Lembre-se: agentes felizes significam clientes felizes, e vice-versa. A inteligência artificial no atendimento ao cliente precisa beneficiar os dois lados. Este é o nosso objetivo na Zendesk. Continue lendo para saber como nossas ferramentas de IA podem melhorar o autoatendimento e a gestão de conhecimento.

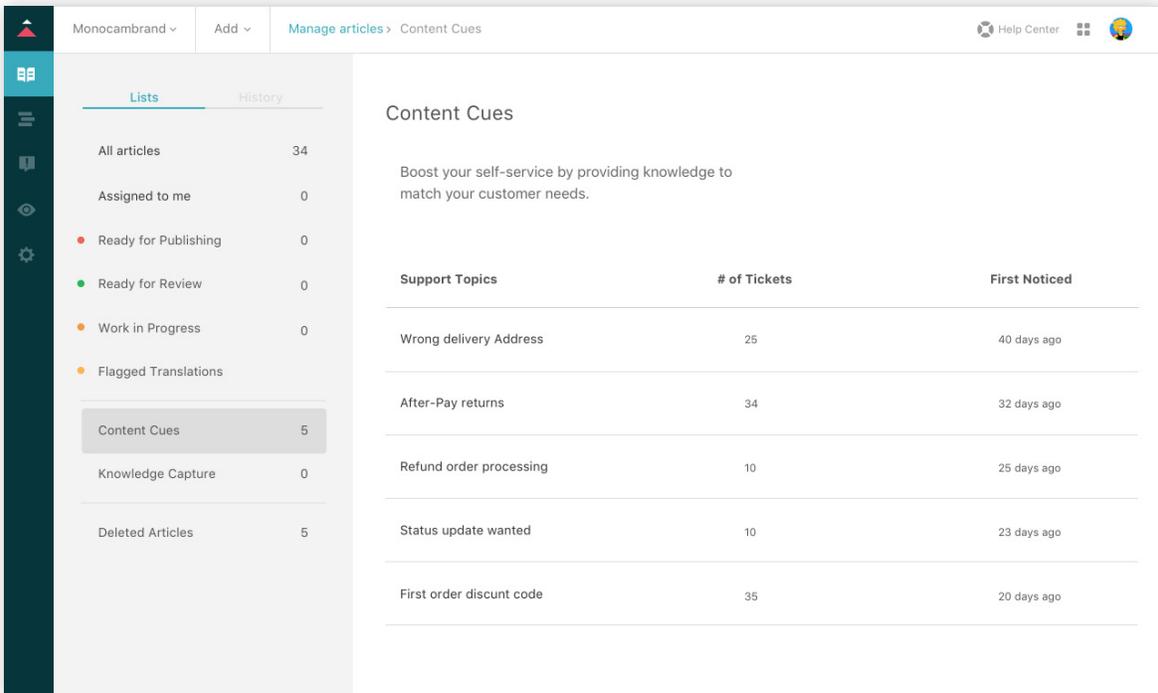


Como aperfeiçoar a base de conhecimento com as Dicas de conteúdo

Se um cliente lê um artigo de ajuda relacionado à questão, mas o artigo não trata especificamente do problema dele, o que acontece? Algo que poderia ter sido resolvido rapidamente agora exige mais etapas: entrar em contato com um agente, diagnosticar o problema, descobrir o que o cliente não conseguiu aprender sozinho, etc. Isso aumenta a frustração e, pior ainda, a base de conhecimento não cumpre a função de ajudar o cliente a se ajudar. É por isso que o Zendesk Guide Enterprise vem com uma ferramenta de IA para aperfeiçoar o gerenciamento de conhecimento: **Dicas de conteúdo**.

Utilizando as tecnologias de deep learning e processamento de linguagem natural, as Dicas de conteúdo dão independência aos gerentes de conteúdo para otimizar a base de conhecimento do Zendesk Guide. O recurso funciona assim:

1. Os tickets de suporte criados no Zendesk Support são analisados automaticamente pelas Dicas de conteúdo para identificar os assuntos em destaque.
2. Os artigos que já existem no Zendesk Guide são analisados pelas Dicas de conteúdo para identificar o que consta em sua base de conhecimento.
3. Os tópicos de suporte identificados pelas Dicas de conteúdo são comparados ao conteúdo atual da base de conhecimento para identificar os que não têm artigos correspondentes.
4. Depois, recomenda-se a criação de novos artigos ou atualização dos que já existem no Zendesk Guide, com direito a uma ferramenta de edição que sugere conteúdo com base nas frases pesquisadas pelos clientes.



The screenshot shows the 'Content Cues' interface in Zendesk Guide. On the left, there is a sidebar with a 'Lists' tab and a 'History' tab. Under 'Lists', there are several categories with counts: 'All articles' (34), 'Assigned to me' (0), 'Ready for Publishing' (0), 'Ready for Review' (0), 'Work in Progress' (0), 'Flagged Translations' (0), 'Content Cues' (5), 'Knowledge Capture' (0), and 'Deleted Articles' (5). The main content area is titled 'Content Cues' and contains a sub-header: 'Boost your self-service by providing knowledge to match your customer needs.' Below this is a table with the following data:

Support Topics	# of Tickets	First Noticed
Wrong delivery Address	25	40 days ago
After-Pay returns	34	32 days ago
Refund order processing	10	25 days ago
Status update wanted	10	23 days ago
First order discount code	35	20 days ago

Identifique lacunas em sua base de conhecimento

Pode haver uma desconexão entre o que os clientes leem e o que eles desejam saber. No caso de grandes empresas, nem sempre é fácil identificar o ponto de partida para resolver esta questão.

As Dicas de conteúdo destacam as informações que os clientes não conseguem encontrar sozinhos. Ao agregar os tickets de suporte e a linguagem utilizada neles, as equipes de suporte conseguem usar o material gerado pelos clientes como feedback para o autoatendimento.

Crie artigos mais relevantes

Os clientes não têm obrigação de indicar o que os agentes precisam escrever, mas sempre que criam um ticket de suporte, eles acabam fornecendo muitos detalhes úteis na tentativa de resolver seus problemas.

As Dicas de conteúdo aproveitam todos os detalhes fornecidos nos tickets de suporte para determinar como os clientes interpretam seus problemas. A formulação das frases e a linguagem usada nas descrições dos tickets são enviadas para os agentes. Além disso, os artigos de ajuda podem ser reescritos para ser mais legíveis e mais relevantes aos problemas descritos nos tickets de suporte.

Melhore o acesso ao conteúdo

As Dicas de conteúdo vêm com uma ferramenta de edição que inclui automaticamente as tags específicas no artigo de ajuda. Essas tags são determinadas com base nos tópicos buscados pelos clientes. Ao incluí-las, o artigo pode ser encontrado mais facilmente e consegue atingir um número maior de clientes (tanto na base de conhecimento como através dos mecanismos de pesquisa).

Por exemplo: se os clientes quiserem informações sobre reembolso, poderão usar as frases *“processo reembolso”* ou *“tempo reembolso” na pesquisa*. As Dicas de conteúdo reconhecem as várias formas utilizadas pelos clientes para buscar respostas, facilitando a pesquisa.

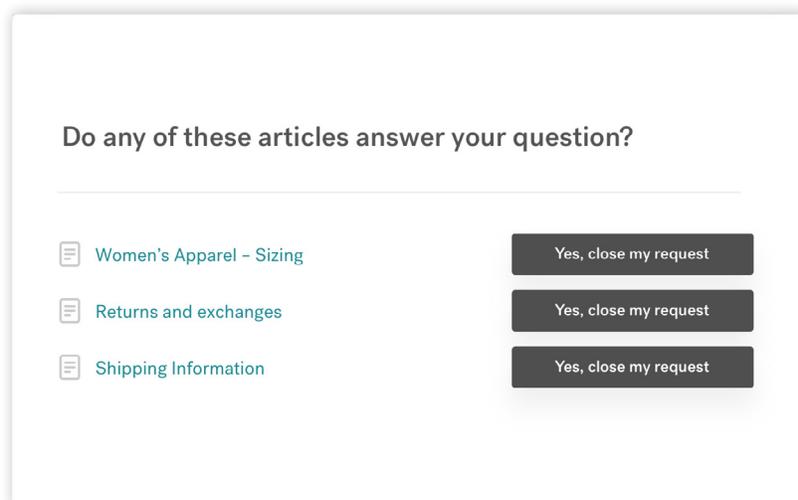


Responda automaticamente os clientes com o Answer Bot

Os clientes costumam buscar o autoatendimento sempre que podem, então por que não oferecer uma ajudinha extra? A Inteligência Artificial é a base dos “assistentes virtuais” que estão nos sites das empresas e são criados com o intuito de guiar os usuários para a ajuda que estão procurando.

O Answer Bot é um assistente virtual que direciona os clientes aos artigos de ajuda relevantes para as questões deles. Quando um cliente tenta entrar em contato com um agente, o Answer Bot oferece sugestões de artigos mais próximos da pergunta que foi feita. Com o tempo, as sugestões de artigos se tornam mais precisas e adequadas para os casos mais complicados. O Answer Bot usa as mesmas ferramentas de Deep Learning e Processamento de Linguagem Natural das Dicas de conteúdo.

- Quando o Answer Bot sugere um artigo que **leva a uma resolução**, reconhece que o conteúdo do artigo resolveu o problema do cliente e continua aperfeiçoando os algoritmos com base neste feedback.
- Quando o Answer Bot sugere artigos que **não levam a uma resolução**, os agentes acompanham os clientes como fariam normalmente.



Artigos de ajuda melhores geram sugestões melhores

As Dicas de conteúdo e o Answer Bot podem ser uma dupla imbatível no deep learning. Ao usá-los em conjunto, as equipes de atendimento ao cliente podem melhorar a taxa de resolução automática ao ter muito mais análises sobre a base de conhecimento otimizada.

Veja como:

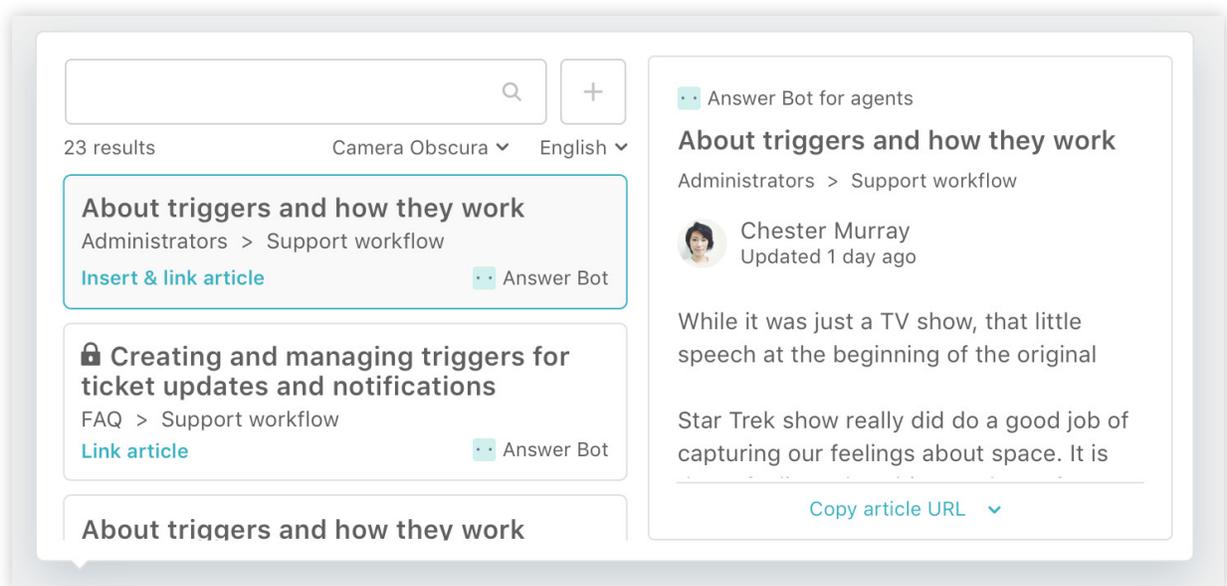
1. As Dicas de conteúdo dão feedback detalhado sobre o tipo de informação que os clientes estão buscando e recomenda tópicos para a criação de artigos na base de conhecimento. Quando as atualizações recomendadas são feitas, os artigos de ajuda otimizados ficam mais relevantes para o que os clientes estão procurando.
2. O Answer Bot pode recomendar mais artigos relevantes para responder automaticamente às perguntas do cliente com base nos artigos recém-criados ou atualizados na base de conhecimento. Esse processo leva à otimização do conteúdo e do conhecimento, que será direcionado de modo mais preciso às perguntas do cliente, gerando um aumento na taxa de resolução automática.

Melhore a produtividade do agente de suporte com o Answer Bot para agentes

O Answer Bot não é apenas para os clientes: os clientes Zendesk Guide Pro e o Enterprise também recebem as recomendações do Answer Bot na interface do agente.

Com a mesma lógica utilizada para os clientes, o Answer Bot identifica e recomenda automaticamente artigos relevantes da base de conhecimento dentro da interface de agente do Zendesk quando eles estiverem trabalhando para resolver os problemas dos clientes. Isso significa que os agentes não precisam gastar mais tempo pesquisando conteúdos relevantes para resolver o problema do cliente.

Além de aumentar a produtividade do agente de suporte, o Answer Bot para agentes os mantém informados sobre o conteúdo da ajuda oferecido aos clientes, dando uma visão mais holística do autoatendimento.



As melhores experiências do cliente são criadas com Zendesk

Uma base de conhecimento abrangente é o pilar da excelência no atendimento ao cliente, mas criá-la nem sempre é tão fácil quanto parece. Com o auxílio da IA, o Zendesk Guide permite construir rapidamente uma central de ajuda, comunidade online e portal do cliente personalizáveis. Comece a sua avaliação grátis agora, crie o autoatendimento que seus clientes desejam e melhore os resultados da sua estratégia de atendimento:

<https://www.zendesk.com.br/guide/>