



A era do cliente: como empresas transformam a experiência de seus clientes com o Zendesk



03

Apresentação

04

Capítulo 1: suporte omnichannel personalizado em larga escala

NatureBox

Stanley Black & Decker

08

Capítulo 2: operações de suporte personalizadas e fáceis de manter

Harry's

Uber

12

Capítulo 3: fluxos de trabalho de suporte avançados para maximizar a produtividade

Ingersoll Rand

LendingClub

16

Capítulo 4: descoberta de informações sobre clientes e equipes de suporte

Instacart

Peloton

20

Conclusão

"O cliente tem sempre a razão."

Pode parecer clichê, mas essa é uma máxima que a Zendesk leva muito a sério. Seja o cliente uma dentre as milhares de empresas que contam com a Zendesk para suas operações diárias de suporte ou a pessoa que essa empresa atende, os desejos e necessidades dos clientes são o foco de todas as atividades da Zendesk.

A verdade? As melhores experiências do cliente são criadas com Zendesk. De pequenas empresas que desejam crescer rapidamente e estabelecer suas marcas a grandes empresas que querem manter a fidelidade dos seus clientes, a Zendesk permite que as corporações atendam grandes bases de clientes, sem interrupções, em tempo real e nos canais que elas desejam. Além disso, as empresas podem utilizar dados e análises nas suas interações com os consumidores.

O físico Freeman Dyson afirmou: "É muito satisfatório criar boas ferramentas que podem ser úteis para os outros". Nesse sentido, nós estamos muito satisfeitos. Ainda duvida? Então conheça as histórias dos nossos clientes. Reunimos aqui exemplos de como nossos clientes personalizaram as ferramentas que a Zendesk oferece e criaram experiências exclusivas, com transparência, baseadas em dados e com a certeza de que, com a Zendesk, o cliente sempre faz a escolha certa.

01 Suporte omnichannel personalizado em larga escala



Tickets por mês

19.000

Agentes

20

FRT médio do email

6 horas

Diminuição do volume de chamadas com Chat

60%

Produtos usados



chat



guide



support



talk

O desafio

Como uma das líderes do mercado de fornecimento de lanches deliciosos e saudáveis para empresas, a NatureBox sabe que mesmo uma pequena mudança na dieta pode afetar dramaticamente a saúde e a satisfação. Logo, é de se esperar que a NatureBox adote uma filosofia similar quando se trata da expansão da empresa. Com o crescimento do seu serviço de assinatura e um volume de mais de 19 mil tickets recebidos por mês, as coisas começaram a sair rapidamente do controle. “Estava ficando cada vez mais difícil gerenciar dois canais de suporte em diferentes plataformas”, disse Sierra Schwidder, Gerente de experiência do cliente. A NatureBox precisava de algo mais simples e conseguiu isso com o Zendesk Support.

A NatureBox precisava de uma solução de suporte que:

- Crescesse junto da empresa
- Funcionasse em vários canais
- Tivesse incorporação fácil, com resultados imediatos





"O Zendesk Support é intuitivo. Foi muito simples aprender a usá-lo, com uma implementação muito rápida."

Sierra Schwidder

Gerente de experiência do cliente da NatureBox

Solução

Com a ajuda do Zendesk Support, a equipe da NatureBox conseguiu otimizar seus processos de suporte reunindo o telefone e o email em uma única plataforma. Em 2015, a NatureBox expandiu sua estratégia multicanal para incluir o email e o autoatendimento pelo Zendesk Support e Guide, além do chat em tempo real pelo Zendesk Chat. Em seguida, em 2017, ela adicionou o Zendesk Talk e ativou a interação por mensagens de texto usando uma integração com o Smooch.io.

O Zendesk permitiu:

- Criação de uma plataforma de suporte única e otimizada
- Expansão da estratégia multicanal
- Integração com o Smooch.io

Resultados

Três meses após a adoção do Chat, o volume de chamadas caiu em 60%. Com menos chamadas, a equipe inaugurou uma opção de correio de voz que permite que os clientes deixem uma mensagem e a empresa retorne a chamada. O Chat também aumentou muito a eficiência: "Reconhecemos que, com o chat, podemos gerenciar e resolver os problemas de cinco clientes simultaneamente", disse Sierra Schwidder, Gerente de experiência do cliente da NatureBox. "Pelo telefone, é um contato por vez". Embora a equipe tente alcançar, em média, um tempo de reação de 45 segundos por chat, ela consegue atendê-los em apenas 17 segundos. Às vezes, uma pequena mudança já faz uma grande diferença.

Agora, a empresa:

- Diminuiu o tempo de resolução
- Interage com os clientes de maneira mais eficiente
- Consegue ajudar vários clientes simultaneamente



StanleyBlack&Decker

Tempo de implementação

3 semanas

CSAT

90%

Tickets/mês

10.000

Cumprimento do SLA de FRT de 1 hora

100%

Produtos usados



chat



guide



support



talk

O desafio

Os benefícios do suporte omnichannel do Zendesk são vistos em empresas de todos os tamanhos. Fundada há mais de 50 anos, a Stanley Black & Decker tornou-se uma potência industrial, vendendo quase 50 ferramentas por segundo no mundo todo. Para uma empresa desse tamanho, a velocidade de implementação era uma alta prioridade, visto que, coletivamente, as equipes lidam com uma média de 10 mil tickets por mês.

A Stanley Black & Decker precisava de uma solução de suporte que:

- Fosse poderosa o suficiente para atender a uma grande empresa estabelecida
- Fosse flexível em várias plataformas
- Permitisse a colaboração rápida entre diferentes departamentos
- Tivesse implementação fácil



Solução

Com o Zendesk Guide e o aplicativo Captura de conhecimento, a Stanley Black & Decker conseguiu evitar tickets, o que é um grande feito considerando que entre 40% e 60% das visitas ao website são para acessar as páginas de suporte da empresa. Em especial, o aplicativo Captura de conhecimento permitiu que a liderança colaborasse facilmente com o marketing para criar o conteúdo certo para cada região.

O Zendesk permitiu:

- Evitar tickets de maneira otimizada
- Melhorar o fluxo de trabalho de suporte
- Colaboração fácil entre departamentos

Resultados

Em três semanas de implementação da Zendesk Suite, que inclui os produtos Support, Guide, Chat e Talk, as equipes de suporte da Stanley Black & Decker do mundo todo já estavam em operação em todos os canais após um único dia de treinamento. Para Orlando Gadea Ros, Gestor de inovação de negócios da Stanley Black & Decker, adotar o recurso omnichannel da Zendesk foi um grande sucesso: "Precisávamos de algo flexível e fácil de implementar, exatamente o que eu me lembrava da minha experiência anterior com o Zendesk", disse ele. "Queríamos uma solução que integrasse todos os canais e que nos desse flexibilidade para implementá-la da forma necessária".

Agora, a empresa:

- Cumpre perfeitamente o SLA de tempo de reação de 1 hora
- Tem integração flexível de todos os canais

"Eu descreveria o Zendesk como 'eficiente'. A equipe de Serviços profissionais da Zendesk nos orientou para sabermos o que mais precisávamos fazer. Até agora, não precisamos voltar atrás nem alterar muito a configuração."

Orlando Gadea Ros

Gestor de inovação de negócios da Stanley Black & Decker



02 Operações de suporte personalizadas e fáceis de manter

HARRY'S

Volume médio de tickets

10 mil

FRT médio do email

8 horas

Volume de telefone

50%

Chamadas respondidas em
60 segundos ou menos

80%

Produtos usados



guide



support



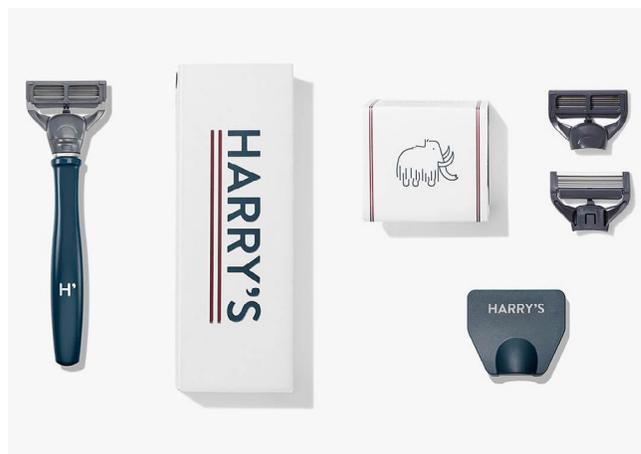
talk

O desafio

Uma barba bem-feita faz toda a diferença. A equipe da Harry's leva isso tão a sério que adotou a filosofia em sua abordagem de relacionamento com seus clientes. Essa empresa nova-iorquina de produtos masculinos para cuidado pessoal sabe que seus clientes esperam alta qualidade ao comprar, usar e trocar produtos, algo que pode ser desafiador quando sua empresa e marca estão crescendo exponencialmente.

A Harry's precisava de uma solução de suporte que:

- Fosse realmente personalizável
- Poupasse tempo e aumentasse a eficiência
- Fosse transparente e ajustável para atender as diferentes demandas da empresa





“Adoramos a personalização do Support. Assim, podemos aumentar a eficiência com automatização, mas sem sacrificar a qualidade da experiência.”

Katie Rogers

Diretora sênior da experiência do cliente na Harry's

Solução

Com o Zendesk, a equipe da Harry's garantiu uma experiência do cliente excelente durante seu processo de crescimento usando ferramentas que aumentam a eficiência e poupam tempo. O motivo do contato do cliente com a Harry's é essencial para as equipes da empresa. Cada ticket, independentemente do canal, é marcado com uma tag indicando a causa principal. Com a API do Zendesk, a equipe de análise da Harry's criou uma ferramenta de inteligência artificial que puxa informações do seu banco de dados e lê um campo personalizável para ajudar a marcar automaticamente com uma tag, encaminhar e priorizar tickets de acordo com causa principal. Além disso, a equipe criou macros e regras de negócios que poupam tempo e melhoram o processo de triagem dos tickets.

O Zendesk permitiu:

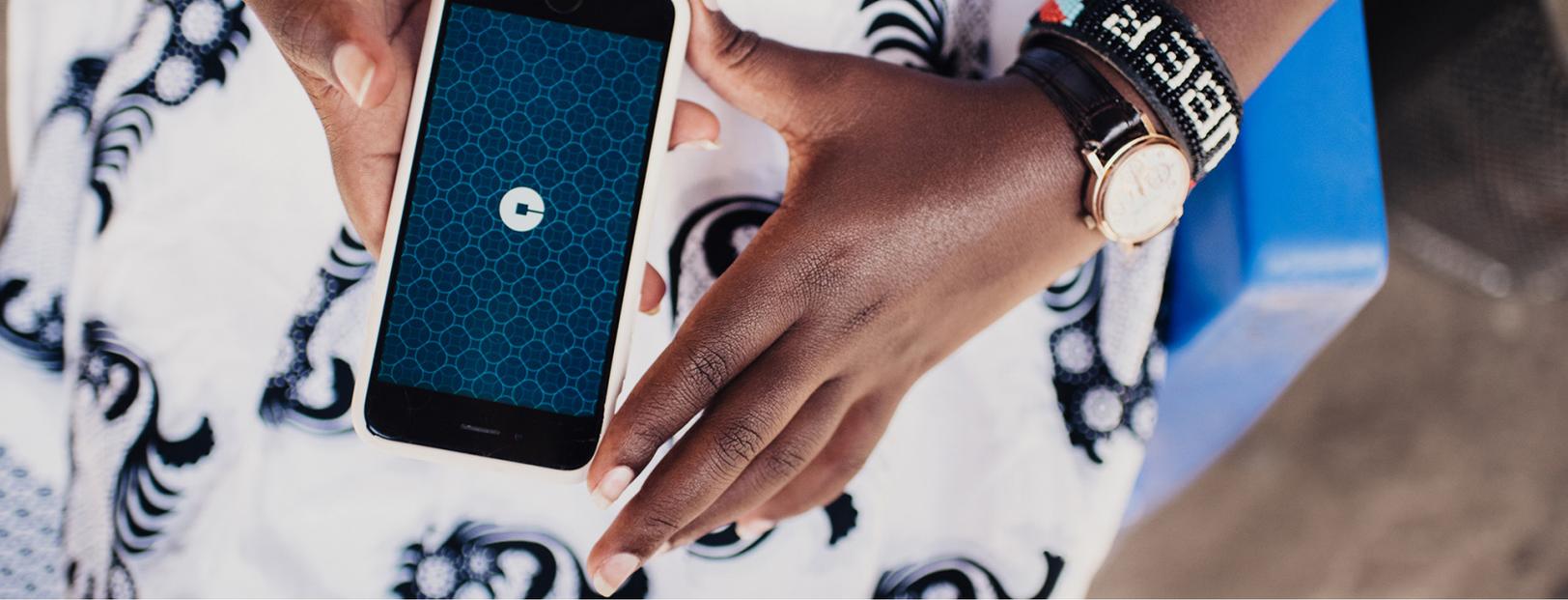
- Criar um recurso esclarecedor da causa principal
- Aumentar a eficiência com regras e macros
- Usar uma integração personalizada com o banco de dados de suporte

Resultados

A personalização é uma das características do Zendesk mais valorizadas pela Harry's, seguida de perto da capacidade de integração do Support a outros aplicativos e sistemas. A equipe de Katie usa a API do Zendesk para incorporar as informações dos pedidos a seu banco de dados e integra o MaestroQA para garantir a qualidade. “O que eu mais gosto no Support”, disse ela, “é que ele é uma ferramenta pronta que você pode configurar num instante e personalizar como quiser”. Assim, a empresa pode se concentrar nos clientes e responder a todas as suas dúvidas. “Não precisamos nos preocupar se os tickets foram atribuídos às pessoas certas”, explicou Rogers. “Entendemos o que precisamos fazer com apenas 3 cliques, em vez de 10 ou 12”.

Agora, a empresa:

- Mantém um sistema totalmente integrado por aplicativos
- Aumentou o controle de qualidade com a API personalizável do Zendesk
- Aloca os tickets de maneira mais eficaz



UBER

SLA de FRT do Chat

< 30 s

Volume de chat de novos motoristas/
semana (EUA)

30 mil

CSAT do Chat

95%

Idiomas com suporte

Mais de 10

Produtos usados



chat



support

O desafio

Resumidamente, o objetivo do transporte é ir de um lugar para outro, preferencialmente da maneira mais eficiente e rápida possível. Desde a sua fundação, em 2009, a Uber transformou com sucesso os meios de transporte em mais de 450 cidades em 76 países, oferecendo corridas seguras e baratas com o simples toque de um botão. Durante seu crescimento, a empresa precisava de um ecossistema de suporte personalizável, sofisticado e que acompanhasse o ritmo da expansão para manter a experiência de motoristas e passageiros simples e garantir que todos chegassem aos seus destinos.

A Uber precisava de uma solução de suporte que fosse:

- Compatível com um ecossistema de suporte personalizável e sofisticado
- Dimensionável
- Rápida, eficiente e realmente portátil



Solução

A adoção do Zendesk Chat foi realmente uma iniciativa inovadora ao longo do estágio de crescimento da Uber. Para se cadastrarem, os novos motoristas devem enviar vários documentos e criar seu perfil pessoal. A integração do Uber com o widget do Zendesk Chat permitiu que os motoristas fizessem perguntas quando precisassem. Além do chat, há centenas de locais físicos que os motoristas podem visitar para obterem suporte pessoalmente.

Em especial, o painel em tempo real do Zendesk Chat tem sido muito valioso. "Conforme os agentes lidam com interações mais difíceis, os gerentes podem analisar o histórico de monitoramento e tomar decisões com base em volume e CSAT. Essas informações em tempo real são úteis", diz Ashley Bradford, Gerente do programa de suporte por chat global. "Também é impressionante perceber como os chats são recebidos e atendidos pelos agentes."

O Zendesk permitiu:

- Otimizar o suporte online e pessoal
- Analisar informações em tempo real aprimoradas e detalhadas
- Tomar decisões metódicas, baseadas em monitoramento do sistema

Resultados

Ao firmar a parceria com a equipe de Sucesso do cliente da Zendesk, a Uber conseguiu usar ao máximo os recursos do Support e Chat, incluindo monitoramento de solicitações de equipes internas e ferramenta rápida quando precisam agilizar o lançamento em um novo mercado.

"Nosso relacionamento com a Zendesk é fantástico", disse Bradford. "Tive reuniões com gerentes de produto do Zendesk Chat nos EUA e em Cingapura para discutir a melhor solução de chat corporativo para a nossa empresa. Essas conversas foram inestimáveis, pois conseguimos compartilhar áreas onde acreditamos que podemos crescer. Juntos, projetamos alguns dos recursos que são fundamentais para as nossas operações."

Agora, a empresa:

- Tem um recurso para monitoramento interno
- Consegue expandir para novos mercados de maneira mais rápida e eficiente

"A capacidade do Zendesk de acompanhar o crescimento da Uber enquanto lançamos o serviço em novas cidades, expandimos produtos e criamos nossa organização de suporte tem sido crucial para nossa história de sucesso no atendimento ao cliente."

Michael Mizrahi

Operações da comunidade, Uber



03 Fluxos de trabalho de suporte avançados para maximizar a produtividade



Agentes

200

Distribuidores atendidos

5.000

Melhoria no CSAT

35%

Cumprimento do SLA de FRT de 4 horas

95%

Produtos usados



guide



support

O desafio

Mesmo os melhores carros de corrida do mundo precisam de uma paradinha ocasional no pit stop para reajustar e atravessar sem problemas a linha de chegada. Fundada como fornecedora de ferramentas de precisão para perfuração em 1871, a Ingersoll Rand se expandiu para se tornar um conglomerado global que produz de tudo, desde as Thunder Guns de cola da NASCAR até sistemas de ar comprimido para utilitários. No entanto, com a ampliação de sua distribuição global de produtos novos e existentes, a Ingersoll Rand enfrentava desafios complicados de atendimento ao cliente, muitos dos quais não eram resolvidos por sistemas operacionais obsoletos. Ela precisava de estratégias inovadoras para integrar suas operações de atendimento ao cliente com uma gama vasta de novos sistemas de dados.

A Ingersoll Rand precisava de uma solução de suporte que:

- Usasse técnicas inovadoras para aumentar a eficiência
- Permitisse que os clientes fossem mais autossuficientes
- Atendessem aos altos padrões de satisfação do cliente





“Descobrimos a Zendesk quando ela estava começando. Foi uma ótima colaboração, que só cresceu desde então. Frequentemente notava que a Zendesk estava trabalhando com a minha equipe, nos ensinando e ajudando a crescer.”

Kelly Dees

Vice-presidente de experiência global do cliente da Ingersoll Rand

Solução

Em 2014, a vontade de fornecer suporte mais ágil e eficiente levou a empresa a escolher o Zendesk Support e o Guide para guiá-los e ajudá-los a crescer. 90% do volume de suporte global da Ingersoll Rand é proveniente do email. Os tickets de telefone também são gerados no Zendesk Support por uma integração com o sistema telefônico da Ingersoll Rand, o inContact, pela API do Zendesk. James Ripley, um engenheiro de suporte de produto e administrador do Zendesk na divisão de Ferramentas, viu em primeira mão como a empresa aproveitou sua API para melhorar suas operações. “Criamos uma integração para criar etiquetas de endereçamento da UPS rapidamente para avaliação de garantia, reparos e devoluções”, explicou Ripley. “A integração é maravilhosa.”

O Zendesk permitiu:

- A integração completa entre suporte por telefone e email
- Compatibilidade aprimorada com empresas externas, como a UPS
- Suporte mais eficiente com a API do Zendesk

Resultados

Agora, a Ingersoll Rand está envolvida no desenvolvimento, usando as APIs da Zendesk para criar uma integração maior, que unificará os sistemas de back-end para simplificar o envio de reclamações de garantia, a encomenda de peças e a comunicação com os centros de reparos, disse Ripley. Com mais contexto e fluxos de trabalho otimizados, as equipes de suporte da Ingersoll Rand já aumentaram, coletivamente, o índice de satisfação dos seus clientes em 35 pontos ao longo de um período de três anos. As equipes também cumprem seu SLA de 4 horas nos tickets de email 95% do tempo. Independentemente do tipo de eficiência que uma empresa deseja criar, o Zendesk foi projetado para ser integrado a vários sistemas de maneira fácil e eficaz.

Agora, a empresa:

- Agilizou seu tempo de resposta
- Aumentou sensivelmente a satisfação dos clientes
- Otimizou e aumentou o contexto dos fluxos de trabalho

LendingClub

LendingClub

Agentes

600

Agentes light

250

Tickets/mês

50.000

Taxa de resolução do Answer Bot

11%

Produtos usados



guide



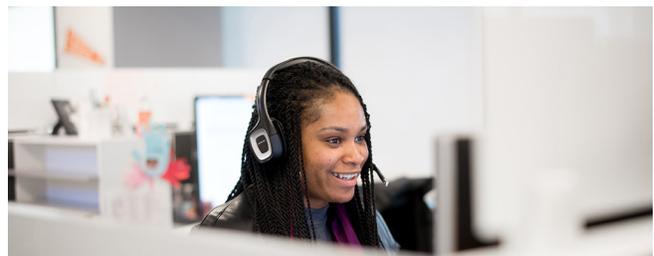
support

O desafio

Dizem que é você quem cria suas próprias oportunidades, mas uma coisa é verdade: um pouquinho de ajuda e inspiração nunca fizeram mal a ninguém. Permitir que as pessoas tenham sucesso financeiro é o lema do LendingClub. Ao conectar mutuários e investidores em seu mercado online, essa empresa de São Francisco oferece acesso fácil e ético ao crédito. Essa missão ajuda as equipes do LendingClub a reconhecer o seu potencial e a fornecer atendimento ao cliente excepcional. Mas a configuração de seus sistemas custava tempo e dinheiro. Sempre que os agentes atendiam a uma chamada, eles tinham que criar um novo registro, mesmo quando já tinham falado com um cliente antes. Obter dados relevantes sobre a satisfação dos clientes ou o desempenho dos agentes era outro desafio. Então, em 2015, eles entraram em contato com a Zendesk para obter ajuda na criação de uma experiência mais envolvente e voltada para o relacionamento com mutuários.

O LendingClub precisava de uma solução de suporte que:

- Oferecesse uma experiência envolvente e com foco no relacionamento aos mutuários
- Coletasse dados relevantes de maneira produtiva
- Atendesse aos requisitos legais da empresa enquanto provedora de serviços financeiros



Solução

A mudança para o Zendesk permitiu que o LendingClub criasse filas especializadas e priorizasse emails urgentes dos clientes. Com o envio automatizado de emails de acompanhamento aos clientes o Zendesk deu aos especialistas do LendingClub tempo para se concentrarem nos tickets mais importantes para os clientes e a empresa. Os gatilhos e os relatórios de acompanhamento especializados ajudaram a reduzir o número de interações em cada ticket.

Além disso, o LendingClub incorporou aplicativos especializados do Zendesk desenvolvidos para oferecer suporte ao cliente ainda melhor. O aplicativo Pathfinder, da Zendesk, permite que os agentes vejam quais artigos da Central de Ajuda os clientes visualizaram antes de entrarem em contato com eles, reduzindo as repetições, acelerando a resolução e aumentando a satisfação do cliente. E o aplicativo Supressão de tickets oferece uma camada adicional de segurança para os dados pessoais e financeiros dos clientes.

O Zendesk permitiu:

- Criação de filas personalizadas e especializadas
- Priorização de clientes de acordo com a urgência
- Alocação mais eficiente dos tickets
- Melhor suporte ao cliente com aplicativos especializados

Resultados

Os resultados foram muito além do esperado. Quem confirma é Andrew Jensen, diretor de soluções de pagamento do LendingClub: “Antes, um agente processava 80 emails por dia. Agora, os agentes de email podem processar 220 emails por dia com as macros ativadas por um clique e outros recursos que otimizaram a ferramenta de trabalho deles. Em um mês, nós respondemos mais de 50 mil emails. É muito importante sermos eficientes e eficazes para atendermos às necessidades dos clientes o mais rápido possível”.

Agora, a empresa:

- Aumentou a eficiência e a eficácia dos emails
- Consegue fazer alterações e ter feedback imediato

“Com a melhoria no trabalho com tickets, gerenciamento de fluxos de trabalho, filas e agrupamento, conseguimos criar um relacionamento forte com nossos clientes, que sentem que nós vamos muito além do suporte de que eles precisam.”

Andrew Jensen

Diretor de soluções de pagamento do LendingClub



04 Descoberta de informações sobre clientes e equipes de suporte



Número de agentes

Mais de 250

Departamentos usando o Zendesk

6

Volume médio de tickets por mês

Mais de 175 mil

CSAT

Maior que 90%

Produtos usados



guide



support

O desafio

A Instacart, um serviço de entrega de compras no mesmo dia com sede em São Francisco, pretende revolucionar a maneira como as pessoas vão ao mercado. A empresa conecta clientes a personal shoppers, que entregam compras feitas em estabelecimentos locais, poupando tempo e energia dos clientes. Fazer um pedido pode parecer muito fácil, mas há um sistema complexo nos bastidores que exige uma rede de suporte com personalizações robustas para clientes e personal shoppers, tudo isso em uma ferramenta única e voltada para dados.

A Instacart precisava de uma solução de suporte que:

- Permitisse a integração com ferramentas personalizadas para incorporar dados complexos de vários usuários
- Atendesse às necessidades dos clientes e dos personal shoppers
- Ajudasse a aumentar a produtividade





“Para nós, é fundamental desenvolver exatamente o que precisamos. O Zendesk nos oferece inúmeras integrações e possibilidades de personalização como parte da nossa assinatura.”

Jeremy Flanagan

Líder de ferramentas do projeto de operações da Instacart

Solução

No final, a chave era o contexto: quanto mais informações um agente tivesse sobre um cliente ou personal shopper, melhor era a experiência de suporte para todos. A possibilidade da Instacart incorporar os dados de cada usuário à visualização do Zendesk foi um fator determinante. Além de ajudarem a encaminhar as solicitações corretamente, essas informações melhoram a experiência e aumentam a eficiência dos agentes, pois eles não precisam alternar entre os sistemas com frequência. “Temos praticamente todos os dados relevantes vinculados ao ticket, de acordo com o usuário”, diz Jeremy Flanagan, Líder de ferramentas do projeto de operações da Instacart.

E o que é melhor: a transparência e a flexibilidade do Zendesk Support permitem que a Instacart tenha uma visão melhor das opiniões dos clientes. Com isso, a empresa pode analisar em detalhes as mudanças nos níveis de satisfação para descobrir as causas principais, alterar o produto ou as políticas ou ainda reforçar o treinamento dos agentes em áreas específicas. Além disso, a empresa tem acesso a feedbacks positivos que sinalizam o que está dando certo para que o bom trabalho continue.

O Zendesk permitiu:

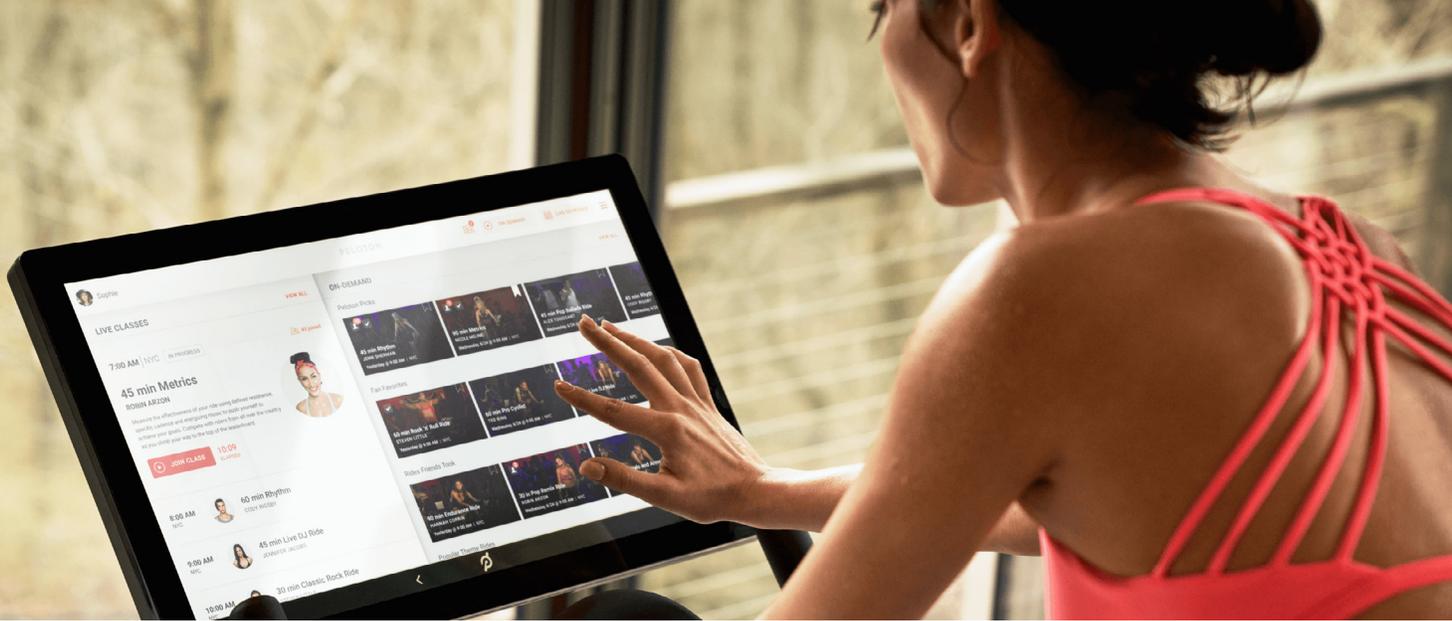
- Um sistema de suporte unificado
- Acesso aprimorado às informações dos clientes
- Acompanhamento eficiente da satisfação do cliente
- Processo aprimorado de descoberta das causas principais

Resultados

Com o Zendesk Support, a Instacart agora lida com mais de 175 mil tickets por mês, alcançando um índice de satisfação de 90%. “Como somos uma organização com foco em dados, os campos personalizados e marcação com tags são realmente um achado”, diz Flanagan. “Podemos puxar cada dado do Zendesk para o nosso banco de dados interno. Além disso, podemos analisar esses dados e juntá-los aos dados internos para criar um quadro extraordinariamente vívido da jornada do cliente”.

Agora, a empresa:

- Aumentou consideravelmente o índice de satisfação do cliente
- Tem um banco de dados interno com campos personalizados e marcação de tags
- Conta com acesso total e flexível a um grande volume de dados complexos sobre os usuários



Aulas de spinning transmitidas diariamente de Nova York

14

Tickets de suporte por semana

5.000

Agentes

65

Net Promoter Score (NPS)

91

Produtos usados



chat



guide



support



talk

O desafio

Cada atleta tem metas e desafios pessoais e exclusivos. A Peloton sabe disso e oferece uma combinação de equipamentos avançados e aulas motivadoras ministradas por instrutores de alto nível. Apenas três anos após vender sua primeira bicicleta, a Peloton já é uma marca cultuada. Faz sentido que, com uma base de clientes tão entusiasmada, a Peloton prefira um estilo de suporte que priorize a personalização. Com a Zendesk, a Peloton pode oferecer suporte eficiente e eficaz a seus membros, além de personalizar as necessidades individuais deles como atletas.

A Peloton precisava de uma solução de suporte que fosse:

- Altamente personalizada
- Fácil de integrar a várias plataformas
- Ágil e alinhada às necessidades de seus clientes



Solução

A Peloton trabalhou com a Zendesk desde o início. Com o crescimento da empresa, os serviços iniciais foram expandidos para incluir uma Central de Ajuda, que utiliza o Zendesk Guide, e um suporte com chat em tempo real através do Zendesk Chat. Cada produto da Zendesk oferece à Peloton uma visão clara da experiência dos membros e permite que a empresa personalize as respostas e aprimore a experiência de autoatendimento deles, algo crucial para a Peloton.

A empresa também utiliza com frequência o Mercado de aplicativos do Zendesk. A equipe ampliou a solução do Zendesk usando uma integração com o Jira como interface com os engenheiros de software da Peloton, o MaestroQA para controle de qualidade e uma integração gratuita com o Salesforce para informar a equipe de vendas sobre oportunidades. Em seu aplicativo premiado para iOS, a Peloton otimizou o layout para celular do Zendesk para que os membros encontrem respostas às suas dúvidas. Além disso, a Peloton vende sua própria linha de vestuário e integrou o Zendesk à sua plataforma no Shopify para ajudar os agentes a acompanhar as compras dos membros. A equipe está sempre em busca de novos aplicativos que permitam a integração com o Zendesk e melhorem a forma como agentes e membros interagem.

O Zendesk permitiu:

- Criação de filas personalizadas e especializadas
- Priorização de clientes de acordo com a urgência
- Alocação mais eficiente dos tickets
- Melhor suporte ao cliente com aplicativos especializados

Resultados

“Adoramos a possibilidade de testar, aprender e aprimorar nossa central de ajuda continuamente”, diz Laura Mundell, Diretora do suporte aos membros da Peloton. “Nós acompanhamos a utilização da Central de Ajuda a cada semana para que tenhamos uma visão clara do que as pessoas buscam, o que elas não encontram e que artigos podem ser incluídos ou aprimorados”.

Com relação às principais métricas, a equipe mantém um foco minucioso na satisfação dos membros, monitorando de perto o CSAT e o tempo de reação em busca de oportunidades de melhoria. A equipe mantém um CSAT acima de 90% e a marca se orgulha de ter um Net Promoter Score de 91. “Essa é uma das principais razões pelas quais amamos o Zendesk: a facilidade de integração com muitas plataformas diferentes”, diz Mundell. “O Zendesk permite que nós façamos alterações onde elas são necessárias mantendo uma interface central para os agentes, o que torna o trabalho deles muito mais fácil”.

Agora, a empresa:

- Recebe feedback atualizado em uma Central de Ajuda totalmente funcional
- Tem um score de CSAT acima de 90%
- Net Promoter Score de 91

“A comunidade da Peloton é incrivelmente engajada, por isso, ter acesso ao maior volume de informação possível sobre nossos membros permite que nossa equipe personalize cada interação.”

Laura Mundell

Diretora do suporte aos membros da Peloton



A Zendesk entende que cada empresa é única. As necessidades de pequenas empresas que estão começando a construir sua reputação em um mercado já ocupado são muito diferentes daquelas de uma grande multinacional que deseja entender melhor a sua base de clientes. É por isso que a Zendesk oferece diversas ferramentas e serviços para ajudar empresas de todos os formatos, tamanhos e estilos. Não importa se o seu objetivo é transitar sem problemas entre várias plataformas, personalizar suas opções de suporte atuais ou entender melhor as informações valiosas dos dados de clientes: com a Zendesk, você pode ser a empresa que os seus clientes querem.

