

Como criar um plano de ação para atendimento ao cliente



Introdução

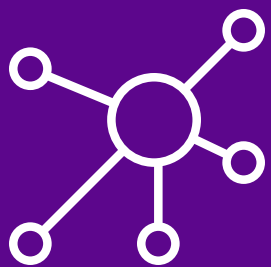
No mundo hiperconectado de hoje, um produto é tão bom quanto o atendimento oferecido para ele. Para as empresas pequenas, é fácil imaginar o atendimento ao cliente como apenas um item a ser verificado em uma lista de pendências. No entanto, para ser competitivo e oferecer uma experiência integrada à medida que a empresa cresce, você precisa olhar para o futuro. O planejamento antecipado da evolução do atendimento ao cliente está se tornando tão crítico para a empresa como a definição do portfólio de produtos. Veja a seguir seis tópicos que devem ser considerados na criação do plano de atendimento da empresa. Com eles, você estará preparado para oferecer um atendimento incrível, independentemente da velocidade de crescimento.

SUMÁRIO

Quais canais você pretende usar?	1
Com o crescimento, você dividirá o suporte em níveis?	2
Você pretende se expandir geograficamente?	3
Você planeja terceirizar parte do seu atendimento?	4
Com quais sistemas você precisa se integrar?	5
Você está preparado para um crescimento rápido?	6

“Um produto é tão bom quanto o atendimento oferecido para ele.”





LISTA DE VERIFICAÇÃO

- Encontre uma solução de atendimento ao cliente que possa crescer para permitir chamadas telefônicas e chat.
- Planeje o treinamento dos agentes para que aprendam as habilidades necessárias para cada canal utilizado.
- Otimize a base de conhecimento desde o início com conteúdo para cada canal.

1. Quais canais você pretende usar?

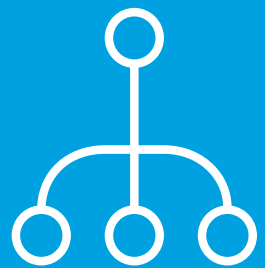
A maioria das pequenas empresas começa atendendo clientes unicamente por email e, talvez, Twitter. No entanto, com o crescimento da empresa e da base de clientes ao longo do tempo, pode ser necessário disponibilizar suporte em tempo real via telefone ou chat ao vivo para dar conta das solicitações. Essa transição é uma etapa importante. Além das ferramentas necessárias para apoiar essa iniciativa, como uma solução dedicada de atendimento ao cliente, também pode ser necessário um tipo de agente diferente. Os agentes de telefone precisam de uma boa presença no telefone. Os agentes de chat precisam fazer várias coisas ao mesmo tempo, pois trabalham normalmente em vários casos de uma só vez. Para tipos diferentes de agente, você precisa de materiais de treinamento diferentes. E você precisa de uma versão diferente da base de conhecimento usada como referência pelos agentes (as respostas normalmente usadas para email serão muito compridas para um chat).



2. Com o crescimento, você dividirá o suporte em níveis?

Normalmente, as empresas pequenas começam com um ou dois agentes de atendimento ao cliente que respondem todas as perguntas. No entanto, com o crescimento, serão necessárias equipes dedicadas para tipos de solicitação diferentes. Isso é particularmente importante para produtos e tecnologias complexos. A maioria das empresas terá um primeiro nível de resposta para identificar o problema e encaminhar

os clientes aos agentes adequados. Quando a empresa crescer ainda mais, poderá existir uma terceira camada de engenheiros especialistas que cuidam dos problemas realmente complexos. A definição antecipada da forma de divisão do suporte em níveis permitirá que você disponibilize os sistemas e pessoas corretos para dividir e resolver solicitações de suporte sem interrupções.



LISTA DE VERIFICAÇÃO



Decida antecipadamente como você dividiria o suporte em níveis se precisar de horários de suporte dedicado.



Decida se as regras de escalação futuras serão baseadas em tipo de cliente, área geográfica ou severidade do problema antes de definir a arquitetura dos sistemas.



Configure filtros para poder alterar rapidamente o encaminhamento se um novo nível for adicionado.



Reserve um tempo a cada mês para reavaliar as regras de encaminhamento e escalação ao longo do tempo.



3. Você pretende se expandir geograficamente?

Se você começar a oferecer suporte a clientes em fusos horários diferentes, poderá ser necessário ampliar as horas de disponibilidade do suporte ou contratar agentes de suporte locais nessas regiões. Além disso, pode ser necessário repensar a forma de encaminhamento de casos para permitir que agentes no início do horário de trabalho assumam facilmente os casos dos agentes que estão no final

do horário de trabalho. O idioma é outro fator a ser considerado. Além de uma solução de suporte que aceite vários idiomas, você precisa garantir que os artigos de conhecimento sejam traduzidos para vários idiomas e que exista um plano para organização e manutenção desses artigos. Isso permitirá que os agentes e clientes possam obter respostas atualizadas em todos os idiomas.

LISTA DE VERIFICAÇÃO

- Obtenha uma solução de atendimento ao cliente com suporte a vários idiomas, mesmo que no momento ainda não seja necessário.
- Implanta um processo para localizar rapidamente atualizações e novos artigos da base de conhecimento.
- Contrate agentes de suporte que, além de serem fluentes no idioma, conheçam bem a cultura.
- Planeje uma triagem de casos de 24 horas por dia, mesmo que seja uma combinação de pessoas reais e encaminhamento de casos.

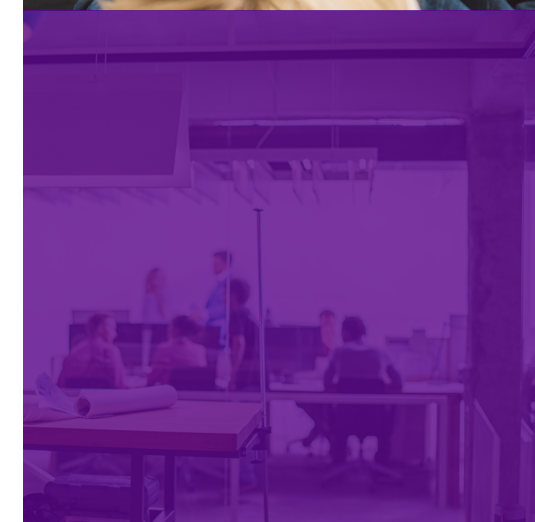
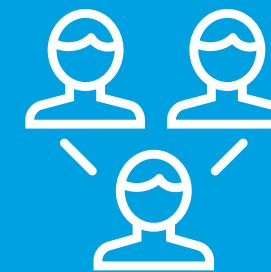


LISTA DE VERIFICAÇÃO

- Crie materiais de treinamento de suporte adequados a públicos internos e externos.
- Configure fluxos de trabalho para casos de encaminhamento de e para agentes de terceiros.
- Inclua aplicação de SLAs e relatórios de KPIs na definição de um plano de terceirização.

4. Você planeja terceirizar parte do seu atendimento?

Normalmente, empresas em crescimento transferem parte das operações de suporte (geralmente, o primeiro nível) para terceiros, particularmente em casos de expansão global ou oferta de SLAs que exigem uma resposta rápida. Isso pode acontecer subitamente. Você precisa examinar as melhores formas de compartilhar informações, encaminhar casos e transferir casos de forma transparente. O treinamento também é importante. A capacitação de um call center para que ofereça uma percepção de competência e represente corretamente sua marca pode demorar mais do que você imagina. No entanto, esse investimento em tempo é necessário para oferecer aos clientes uma experiência de qualidade.





5. Com quais sistemas você precisa se integrar?

Para implantar uma solução de atendimento ao cliente, você precisa considerar quais são os sistemas mais importantes que sustentam sua empresa e determinar se e como será necessário integrar-se a eles. Normalmente, sistemas podem ser integrados de duas formas. A primeira é por meio de dados, disponibilizando a visualização um sistema dentro de outro. Por exemplo, facilite a visualização de dados de

remessa pelos agentes na solução de suporte para que possam responder perguntas sobre entrega de forma rápida e precisa. O segundo tipo de integração é quando uma ação em um sistema aciona uma ação em outro sistema. Por exemplo, se um agente identificar um problema em um produto, esse problema poderá ser registrado automaticamente no Jira para que possa ser corrigido rapidamente e todos fiquem cientes.



LISTA DE VERIFICAÇÃO

- Encontre uma solução de atendimento ao cliente que se integre facilmente aos seus sistemas importantes.
- Verifique se ela pode ser ampliada para integrações desenvolvidas internamente e novas integrações com sistemas ainda não compatíveis.
- Não deixe de conferir se as integrações funcionam de forma consistente em todas as plataformas e dispositivos.



LISTA DE VERIFICAÇÃO



Verifique se a solução de atendimento ao cliente comporta as personalizações que você pode precisar.



Examine o melhor cenário possível e verifique se pode dar conta do volume de casos e das transações de API que seriam necessárias.



Planeje quais métricas de negócios são necessárias para medições futuras e verifique se consegue implementá-las.

6. Você está preparado para um crescimento rápido?

Toda empresa pequena gostaria de crescer tão rapidamente quanto a Lyft ou a Fitbit. No entanto, o crescimento rápido poderá ser um problema se você não estiver preparado. Além do que já mencionamos, incluindo expansão global e necessidade de integração a outros sistemas, você também precisa considerar se oferecerá suporte a várias marcas e produtos ao longo do tempo

e se a solução de suporte ao cliente pode ser redimensionada para acompanhar o crescimento. Você conseguirá acomodar call centers em todo o mundo? Você poderá personalizá-los conforme a evolução das necessidades? Você será capaz de integrá-los a sistemas complexos de back-office e ERP, se necessário?



O crescimento rápido é o sonho de todas as pequenas empresas. Para garantir que a empresa possa crescer facilmente, não planeja apenas os novos recursos, mas todos os aspectos da empresa. Um plano de ação de atendimento ao cliente pode garantir que o atendimento que apoia seus produtos seja tão bom quanto os próprios produtos. Com o planejamento antecipado correto, isso será um motivo de comemoração.

Avalie o Desk.com gratuitamente ainda hoje e veja como um atendimento ao cliente com rapidez e excelência pode ajudar sua empresa a crescer mais do que nunca.

AVALIAÇÃO GRATUITA



Siga o Desk.com e fique atualizado sobre soluções de atendimento ao cliente para empresas em rápido crescimento.

