

Cinco indústrias  
transformando o  
atendimento ao cliente  
com o Service Cloud



# Introdução

Empresas de todas as indústrias têm algo em comum. Vendendo produtos ou serviços, todas elas têm clientes que precisam de apoio. No entanto, essa necessidade hoje vai muito além de apoio. No nosso novo mundo hiperconectado, todas as empresas lutam para oferecer uma experiência do cliente que faça com ele retorne e conte para seus amigos.

À medida que a tecnologia modela as expectativas de serviços dos clientes atuais, as empresas são forçadas a adaptar seus modelos de entrega de atendimento para acompanhar a evolução. Percebemos que as empresas mais bem-sucedidas adotam uma abordagem proativa, priorizando as experiências do cliente como diferencial competitivo e alavancando tecnologias que posicionam os clientes no centro dos negócios. Embora cada indústria tenha seus próprios desafios e prioridades de atendimento ao cliente, as empresas em geral estão se beneficiando dessa abordagem de priorizar o atendimento, aumentando a eficiência operacional, a retenção de clientes, a fidelidade dos clientes e as receitas de vendas, entre outros. No entanto, como empresas de indústrias específicas superam desafios e entregam a experiência de atendimento esperada pelos clientes? Vamos observar como alguns clientes do Service Cloud em cinco indústrias diferentes adaptam e transformam o atendimento.

## Sumário

- 03** Serviços bancários de varejo
- 05** Manufatura
- 07** Seguros
- 09** Comunicações
- 11** Varejo

## Capítulo 1

# SERVIÇOS BANCÁRIOS DE VAREJO

### Promova diferenciais e fidelidade com Atendimento inovador.

Nos serviços bancários de varejo, o cenário de canais, tecnologias e processos cresceu consideravelmente com o tempo, gerando o desafio de apoiar clientes de forma eficaz e eficiente. As ferramentas existentes foram desenvolvidas de forma isolada, resultando em um ambiente complexo que não foi criado na perspectiva de profissionais de serviços bancários ou clientes. Clientes esses que navegam por vários canais e exigem simplicidade e acesso, em qualquer lugar, a qualquer momento.

Sistemas de gerenciamento de processos comerciais (BPM) e serviços complexos de integração tentaram “costurar” sistemas e dados. No entanto, essa abordagem tende a enfatizar um canal ou um produto. Esse ambiente é totalmente discrepante do modelo móvel e digital esperado pelos clientes atuais. Considerando que 90% das interações dos clientes com um banco pertencem à categoria de “atendimento”, a oportunidade de inovar nesse espaço oferece um considerável potencial de fidelidade de clientes, desde que o risco seja gerenciado adequadamente.

Os bancos de varejo usam o Service Cloud para superar esses desafios e reinventar a experiência do cliente. Eles usam o Service Cloud porque aborda os imperativos estratégicos da mudança: simplicidade, suporte em tempo real, acessibilidade, mobilidade, use de vários canais e a capacidade de modelar uma experiência de atendimento totalmente voltada ao cliente. As três atualizações anuais e o ecossistema aberto da Salesforce asseguram que os bancos possam inovar e adaptar sua solução com o tempo, evitando a armadilha dos “sistemas legados”.



[Leia a história completa >](#)

História do cliente

# Siam

## Banco comercial

O Siam Bank é a maior franquia de serviços bancários de varejo em toda a Tailândia. O banco padronizou todas as operações de varejo no Salesforce, com mais de 1.200 agências e 13.000 funcionários de vendas e atendimento ao cliente usando o produto. Inicialmente, o banco implementou o Sales Cloud em suas agências de varejo como solução de automação da força de vendas. Em seguida, ampliou a utilização para incluir o Service Cloud. Agora, o banco consegue exibir uma visualização completa de um cliente, incluindo todas as interações de vendas em atendimento em diversos canais. Os agentes têm visibilidade instantânea do status, da fase e da solução de uma solicitação de atendimento, e são treinados para revisar casos de atendimento antes de interagir em conversas significativas com os clientes. Isso garante que todos os problemas de atendimento pendentes sejam gerenciados com precisão e evita conversas inadequadas de vendas ou retenção. Posicionados nas agências e nos centros de contato, os agentes podem criar, gerenciar e resolver rapidamente os casos, bem como colaborar eficazmente entre si, independentemente do canal ou do grupo de suporte/administração. O Service Cloud oferece um mecanismo para automatizar, capturar e relatar automaticamente todos os tipos de casos de atendimento de clientes, contas e serviços financeiros. Com base em uma origem única e confiável de informações, a empresa oferece uma experiência inédita de profissionais de serviços bancários e agentes. O banco monitora continuamente a eficácia da plataforma para garantir a obtenção do seu valor máximo. A eficiência dos serviços, o cumprimento dos SLAs e as oportunidades de vendas cruzadas e complementares são monitorados nos pontos de atendimento pertinentes.

## Capítulo 2

# MANUFATURA

Otimize o atendimento com suporte ao cliente produtivo e proativo.

O fornecimento de produtos excelentes é alma do indústria de manufatura. No entanto, depois que os produtos saem dos armazéns, é essencial mantê-los operacionais. Como os fabricantes podem garantir que os clientes obtenham o máximo de seus ativos? O que podem fazer para responder melhor às necessidades dos clientes? É possível realmente resolver problemas dos clientes antes que ocorram? Ao oferecer atendimento e suporte de nível global, o fabricante garante a satisfação da base de clientes, a divulgação boca a boca positiva e as vendas futuras.

Com o Service Cloud, as empresas podem atender melhor aos clientes por meio de manutenção preditiva, gerenciamento de contratos e direitos, atendimento multicanal e gerenciamento da base instalada. É possível até gerenciar o atendimento em campo, oferecendo aos agentes da central de contatos e de campo uma única visualização do cliente.

Embora a maioria das tecnologias legadas inibam o acesso a dados em dispositivos móveis, o Service Cloud oferece aos funcionários em trânsito análises, informações sobre casos e uma visualização completa dos clientes, tudo isso no dispositivo móvel. A capacidade de atualizar o status de casos e registrar anotações em qualquer lugar permite que os agentes de campo economizem tempo e que o gerenciamento acesse métricas acionáveis para otimizar a organização de suporte. Com isso, os fabricantes podem atender globalmente com mais rapidez e inteligência, alavancando maior capacidade de definição de preços. Na verdade, os fabricantes que implementam o Service Cloud relatam um aumento de 32% na satisfação da base de clientes.



Leia a história completa >

História do cliente

## Stanley Black & Decker

O atendimento é uma alta prioridade na Stanley Black & Decker, a maior fabricante de ferramentas do mundo, e o Salesforce ajuda a oferecer uma experiência consistente e de alta qualidade. Para manter as prateleiras estocadas com as melhores escolhas para os clientes, distribuidores e franqueados exigiam respostas rápidas para suas consultas. O Service Cloud permitiu a rápida criação de casos para responder a essas consultas. A empresa economiza mais de 6.000 horas por ano, que antes eram gastas em tarefas manuais, e os agentes passam mais tempo auxiliando os clientes. E, como todos os produtos profissionais da Stanley Black & Decker oferecem uma garantia vitalícia, a empresa precisava garantir o suporte adequado aos clientes. A empresa criou um aplicativo móvel, fácil de usar, para seu pessoal predominantemente não técnico, apoiando uma comunidade inteira de usuários. Agora, a Stanley Black & Decker está avaliando o conceito de ferramentas conectadas, para que as próprias ferramentas possam notificar proprietários ou até mesmo a empresa caso ocorra um problema técnico.

*“A Salesforce1 Platform possibilita  
a nossa visão de ferramentas e  
comunidade conectadas.”*

-JoAnna Sohovich, presidente global de reparos industriais  
e automotivos

## Capítulo 3

# SEGUROS

### Aumente a retenção de clientes com atendimento facilitado.

Clientes e parceiros de todas as linhas de produto de seguros exigem experiências facilitadas das seguradoras, em um momento em que há pouca diferença percebida entre os produtos de seguros. Essa redução de fidelidade e aumento de rotatividade dos clientes disponibilizou no mercado US\$ 400 bilhões anuais de apólices de seguros de propriedade, acidentes e vida. Enfrentando um alto nível de desgaste de agentes e os altos custos da ativação de clientes, as seguradoras procuram formas de aumentar a produtividade e disponibilizar aos agentes as ferramentas necessárias para oferecer o produto certo, no momento certo e no preço certo.

As seguradoras com amplos canais de distribuição, vendendo por meio de agentes e consultores independentes, têm uma necessidade urgente de uma plataforma de atendimento para apoiar a entrega de atendimento “B2B2C”. As seguradoras querem criar relacionamentos diretos com titulares de apólices, mas sem prejudicar os agentes. Portanto, as seguradoras precisam de uma plataforma que ajude os agentes de seguros e ofereça serviços facilitados aos titulares de apólices.

Infelizmente, aplicativos legados e altamente personalizados apresentam alto risco de modificação, são difíceis de atualizar e praticamente impossíveis de incorporar inovações. Seguradoras que enfrentam esses obstáculos têm dificuldades para concorrer no mercado. O Service Cloud permite que as seguradoras interajam e conquistem vitórias pequenas e de alto valor, aproveitando investimentos já realizados em sistemas de seguros do back-office. Essa abordagem é o oposto das estratégias de TI “criar do zero” e “substituir totalmente”. As seguradoras alavancam o Service Cloud para priorizar o cliente e armar parceiros e funcionários com ferramentas durante todo o ciclo de vida do cliente, incluindo aquisição, ativação, crescimento, atendimento e retenção de clientes.





Veja a história completa ›

## História do cliente

# Sompo

O CEO da Sompo, a segunda seguradora de propriedade do Japão, queria diferenciar a empresa e reter clientes por meio de atendimento “facilitado”. Isso era particularmente importante porque a empresa enfrentava um mercado doméstico maduro com crescimento negativo. Seu objetivo: “Transformar a Sompo em um agente que oferece tranquilidade, segurança e saúde.” Infelizmente, os agentes da Sompo não dispunham dos meios para oferecer um atendimento excelente em todos os canais devido a sistemas e processos em silos. A Sompo optou pelo Service Cloud da Salesforce por sua facilidade de personalização e rapidez de implantação. O Service Cloud agrega dados de clientes de diversos canais, incluindo consultas, pagamento, apólices e contratos, capacitando a Sompo e seus agentes com uma visualização completa do cliente e a capacidade de colaborar em tempo real além das fronteiras da empresa para satisfazer solicitações de atendimento.

## Capítulo 4

# COMUNICAÇÕES

Ofereça experiências melhores com uma visão completa do cliente.

As empresas de comunicação investiram milhões de dólares para aprimorar a experiência do cliente, permitindo que clientes com um telefone nas mãos assistam a filmes, conversem face a face com a família e se conectem a praticamente qualquer serviço que usam em suas vidas. As ofertas crescem todos os dias à medida que essas empresas se tornam âncoras e provedores telemáticos da Internet das Coisas (IoT). No entanto, essa mesma inovação não foi estendida de forma tão significativo para a experiência de atendimento do cliente. O que deveria ser uma jornada simples e personalizada é, muitas vezes, frustrante e fragmentada.

O Service Cloud repensa as conexões do cliente para oferecer atendimento com mais rapidez e inteligência, da forma desejada pelo cliente. Isso permite que as empresas criem conexões com clientes em todos os canais e superem silos burocráticos para oferecer uma jornada facilitada e personalizada que aumenta a satisfação, a fidelidade e a retenção.



Veja a história completa >



História do cliente

## Time Warner Cable

A Time Warner Cable (TWC) compreende o imperativo de colocar o cliente no centro das operações. Um dos maiores provedores de comunicação do país, com operações em 29 estados, a TWC não tinha visibilidade sobre a interação com o cliente. Os pedidos encaixavam em diversas etapas de atendimento, com processos manuais inconsistentes. Os sistemas legados se mostravam inflexíveis e não atendiam à evolução das demandas dos clientes.

A TWC procurou a Salesforce para acrescentar um sistema novo e ágil de interação como uma camada em volta dos antigos sistemas de registro. Agora, a TWC disponibiliza a todas as equipes uma visualização de 360 graus do cliente, aprimorando drasticamente os tempos de atendimento e aumentando a satisfação dos clientes. “A disponibilidade de todas as informações para os agentes, onde quer que estejam, os ajuda a trabalhar de forma mais rápida e eficaz”, afirmou Dave Schwehm, vice-presidente de soluções de comunidade.

Com a Salesforce, empresas como a TWC aprimoraram o atendimento ao cliente em 34% conforme os agentes se conectavam em pontos de contato com os clientes em todos os canais e dispositivos. Clientes com redes com e sem fio, via cabo ou satélite, esperam que o provedor de comunicações os conecte com serviços fáceis de usar e sempre disponível. A Salesforce ajuda esses provedores a atender a essas expectativas.

## Capítulo 5

# VAREJO

Transforme a jornada do cliente com atendimento personalizado.

Os clientes atuais querem uma experiência de atendimento integrada entre diversos canais e em todos os dispositivos. Os silos operacionais e a falta de investimento em infraestrutura de atendimento impedem que os varejistas ofereçam uma experiência personalizada. Os associados do varejo são forçados a confiar em diversos sistemas antigos e heterogêneos, dificultando o atendimento em tempo hábil e negando aos agentes de atendimento o contexto completo do cliente. Embora os clientes de varejo alavanquem cada vez mais canais de mídia social para recomendações, feedback e atendimento, a infraestrutura de atendimento da maioria dos varejistas impede que interajam e atendam clientes nesses canais importantes. Assim, os varejistas desperdiçam essa oportunidade de diferenciar sua marca com interação e atendimento significativos em todos os canais.

O Service Cloud oferece resolução oportuna de problemas em qualquer dispositivo ou canal, incluindo canais na loja, online e em redes sociais. Agora, os varejistas podem personalizar sua experiência de atendimento de acordo com uma visualização abrangente e completa do cliente. O pessoal de varejo de toda a empresa, incluindo agentes de central de atendimento, associados da loja e funcionários da distribuição, podem colaborar e contribuir para resolver problemas em tempo real, acessando sempre uma única visualização do cliente.



# ALDO



Veja a história completa ›

História do cliente

## Aldo

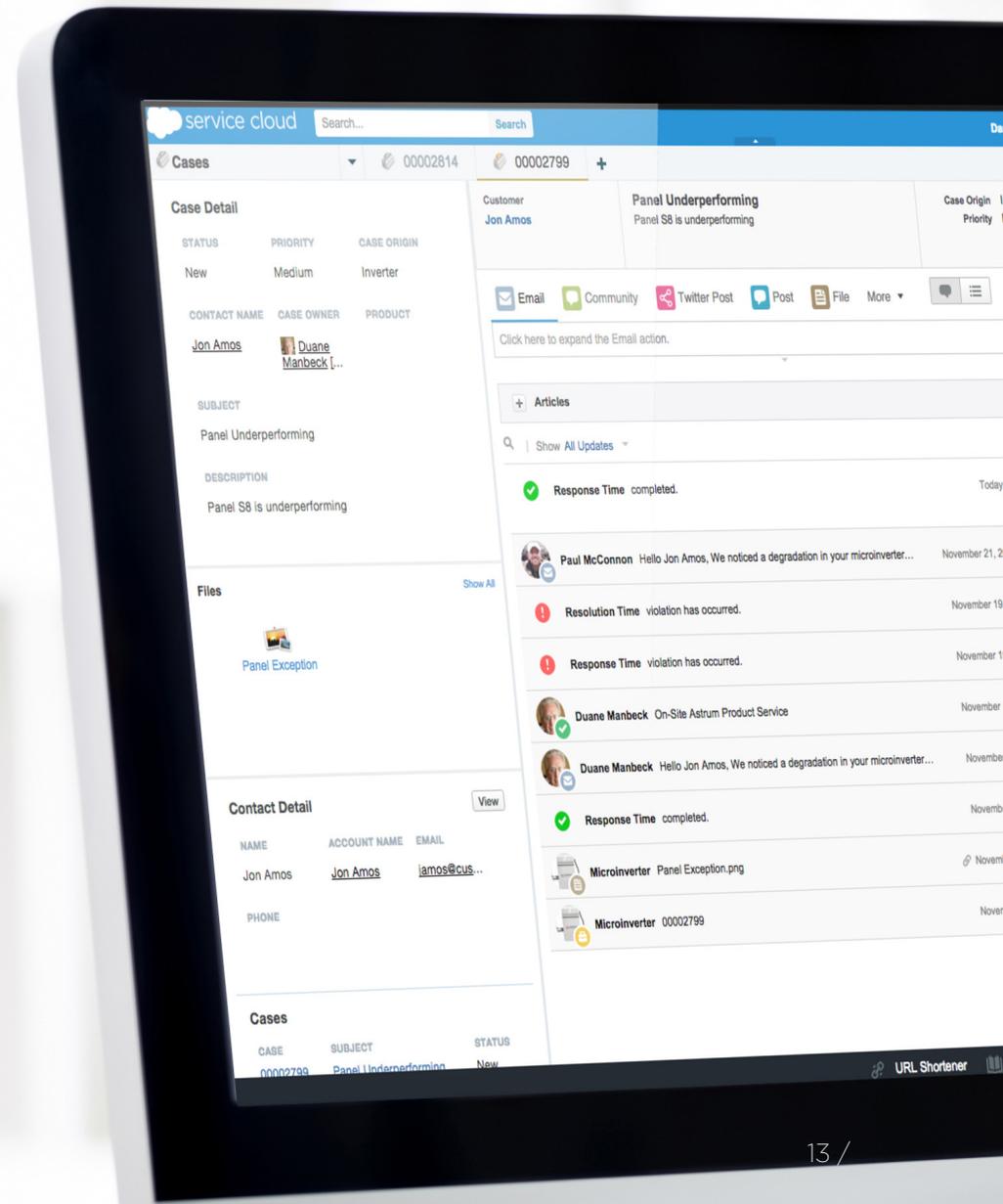
A ALDO alavancou a Salesforce para obter insights melhores sobre as preferências dos clientes e poder atendê-los melhor. Esse conhecimento mais aprofundado em relação aos clientes ajuda a ALDO a prever melhor as necessidades e expectativas dos clientes e a interagir mais eficazmente com eles em seus canais preferidos. Por exemplo, os agentes de atendimento ao cliente dispõem de uma visualização de 360 graus do cliente no Service Cloud, possibilitando que acessem dados de clientes, encontrem respostas e respondam a problemas com mais rapidez. A ALDO também pode participar ativamente de conversas sobre a marca nas redes sociais. Futuramente, outros aplicativos criados no Salesforce permitirão que compradores VIP comprem itens antecipadamente ou usem seu telefone para compras na loja com facilidade. Em última análise, isso permitirá que a empresa ofereça uma melhor experiência de atendimento.

*“A Salesforce nos ajuda a desenvolver as relações com os clientes em todos os canais.”*

-Todd Dean, vice-presidente de eCommerce e multicanal

# Conclusão

Em cada uma dessas indústrias, as empresas líderes posicionam os clientes no centro de seus negócios e transformam a entrega do atendimento ao cliente. Com isso, são capazes de aprofundar relacionamentos com os clientes, diferenciar-se da concorrência e oferecer uma experiência de cliente totalmente nova. Em um mundo em que tecnologias móveis e conectadas são corriqueiras, onde clientes esperam interações e atendimento integrados em todos os canais e onde insights instantâneos e agilidade empresarial são imprescindíveis para acompanhar a constante evolução do cenário de atendimento ao cliente, as empresas implantam o Service Cloud da Salesforce para alcançar o sucesso.



# SOLUÇÕES DE ATENDIMENTO QUE AUMENTARÃO A PRODUTIVIDADE DA SUA EMPRESA

A oferta de um atendimento excelente ao cliente é a essência do que significa ser uma Customer Company e conectar-se aos clientes de formas totalmente novas.

Saiba mais ›

**48%**

de aumento na retenção de clientes

**47%**

de redução no tempo de resolução de casos

**45%**

de aumento na produtividade dos agentes



As informações fornecidas neste e-book são estritamente destinadas para a conveniência de nossos clientes e somente para fins de informação. A publicação da salesforce.com não constitui um endosso. A Salesforce.com não garante a precisão nem a completude de qualquer informação, texto, gráfico, links ou outros itens contidos neste e-book. A Salesforce.com não garante que você alcançará nenhum resultado específico se seguir qualquer orientação no e-book. É aconselhável que você consulte um profissional como um advogado, contador, arquiteto, consultor empresarial ou engenheiro profissional para obter conselhos que se aplicam a sua situação específica.

© 2016 Salesforce.com. Todos os direitos reservados.

## Outros recursos que podem ser úteis:



Como o console de agentes inteligente pode transformar o atendimento ao cliente

[FAZER DOWNLOAD](#)



Cinco anúncios da Dreamforce que afetarão o atendimento em 2015

[FAZER DOWNLOAD](#)



Veja o Service Cloud em ação

[Assista agora >](#)

Encontre ainda mais conteúdo útil sobre atendimento e CRM.  
Visite o centro de recursos do Service Cloud.

[CONFIRA](#)



**THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM**  
SALES SERVICE MARKETING COMMUNITY ANALYTICS APPS