

EVOLUÇÃO DA EXPERIÊNCIA DO FUNCIONÁRIO

Como médias e grandes empresas podem agilizar o sucesso da experiência do funcionário



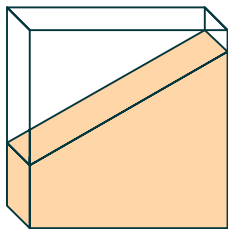
EVOLUÇÃO DA EXPERIÊNCIA DO FUNCIONÁRIO

Esqueça os planos de longo prazo para a transição digital: o momento de agir é agora.

Em 2020, as empresas implementaram mudanças significativas em suas operações devido ao impacto da COVID-19, que transformou as expectativas dos clientes e dos funcionários e a dinâmica do local de trabalho praticamente da noite para o dia. Para atuar de modo essencialmente digital e, em vários casos, exclusivamente digital, as empresas tiveram que agilizar a aquisição de novas tecnologias para alcançar os clientes e conectar equipes remotas.

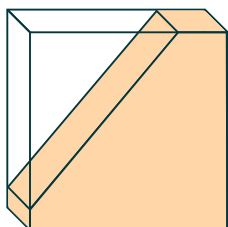
57%

das empresas de médio porte esperam ter mais para investir em tecnologia com foco na experiência do cliente e do funcionário em 2021



65%

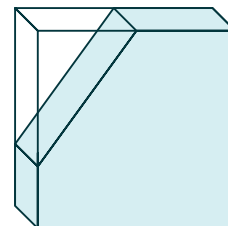
das empresas de grande porte esperam ter mais para investir em tecnologia com foco na experiência do cliente e do funcionário em 2021



De acordo com o **Relatório de tendências da experiência do cliente de 2021 da Zendesk**

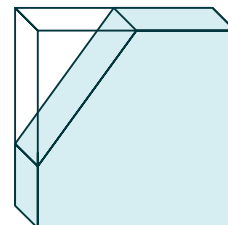
89%

dos líderes de empresas de médio porte (entre 100 e 999 funcionários) afirmam que a COVID acelerou a adoção da tecnologia



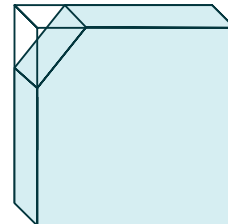
91%

dos líderes de empresas de grande porte (com mais de 1.000 funcionários) afirmam que a COVID-19 acelerou a adoção da tecnologia



98%

das empresas de médio a grande porte implementaram novas ferramentas ou processos



Quem priorizou a experiência do funcionário antes da pandemia já está em vantagem. As organizações que usam soluções como a central de suporte interna da Zendesk têm 11% mais chances de ter maior engajamento dos funcionários e 17% mais chances de pontuar acima do benchmark global para acreditar em sua liderança. Como as empresas se limitam aos recursos de que dispõem para adotar novas tecnologias e processos e as expectativas dos clientes são cada vez maiores, algumas correm o risco de ficarem defasadas em relação a concorrentes de melhor desempenho.

A boa notícia é que muitas delas esperam ter maior flexibilidade no orçamento em 2021 e nos anos seguintes.

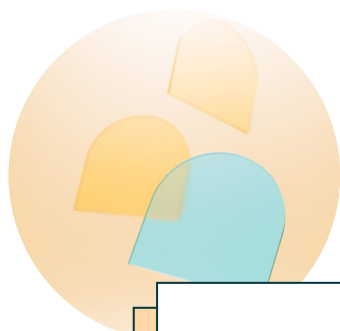
Vale a pena investir nos seus funcionários, mas pode ser difícil decidir o que priorizar. Para ajudar você, nossa equipe de especialistas analisou dados de empresas de todo o mundo que usam a Zendesk. Conheça oito práticas recomendadas para proporcionar uma excelente experiência ao funcionário. O momento de agir é agora.

D1

PRIORIDADE

Facilite a vida dos funcionários

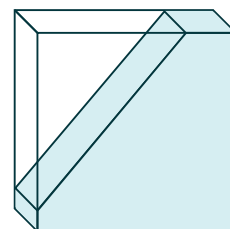
No mundo atual, os funcionários esperam ter experiências online práticas que sejam tão boas quanto as experiências presenciais, ou até melhores. E as empresas estão acompanhando essa tendência. A maioria planeja adotar novos canais de agora em diante e muitas estão investindo no autoatendimento para que os funcionários encontrem respostas rápidas sem precisar falar com um agente da central de suporte.



As equipes com os melhores resultados de experiência do funcionário são pelo menos 1,5x mais propensas a usar mensagens

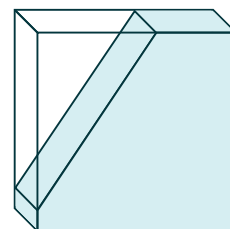
68%

das empresas de médio porte planejam incluir um novo canal de suporte no próximo ano



76%

das empresas de grande porte planejam incluir um novo canal de suporte no próximo ano

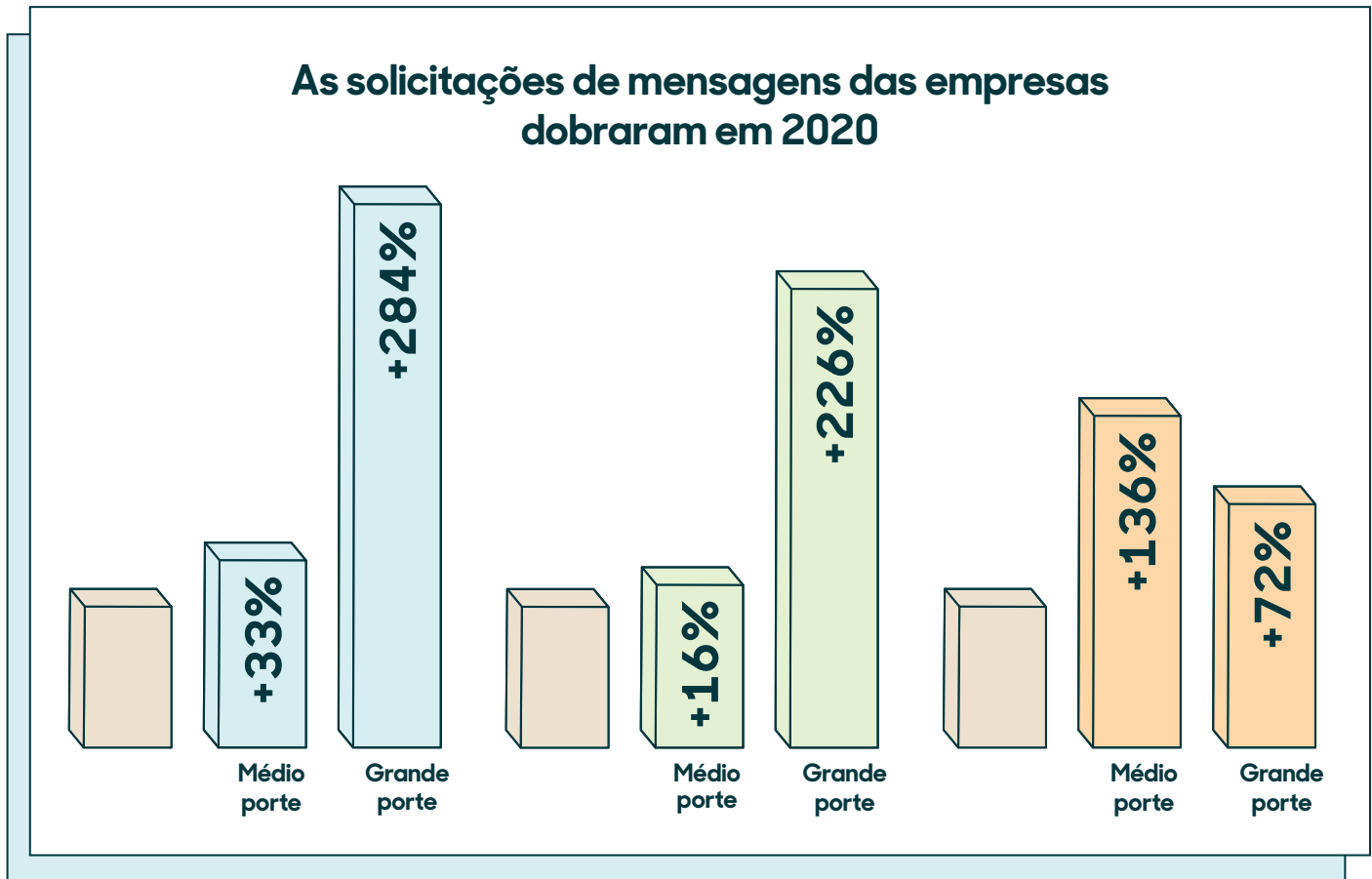


PRÁTICA RECOMENDADA 01:

Encontre os funcionários onde eles estiverem

Os funcionários, como os clientes, esperam que as empresas os atendam onde estiverem, sem precisar fazer um grande esforço para obter suporte. E eles dão preferência a canais de mensagens, como Slack, Messenger do Facebook e WhatsApp.

WhatsApp SMS/texto Messenger do Facebook/Mensagens Diretas do Twitter



Com um suporte rápido, personalizado, conveniente e seguro, os funcionários obtêm respostas pelos mesmos canais que usam com amigos e familiares. A troca de mensagens também proporciona maior flexibilidade tanto para os funcionários quanto para as empresas, pois as conversas podem ocorrer em tempo real ou de forma assíncrona. Em outras palavras, os funcionários podem começar, interromper e continuar a conversa quando for conveniente para eles, sem perda do histórico. Ou seja, os funcionários podem resolver seus problemas enquanto realizam outras tarefas, como passear com o cachorro ou conduzir uma reunião no Zoom e as equipes de suporte internas podem atender diversos funcionários de uma só vez.

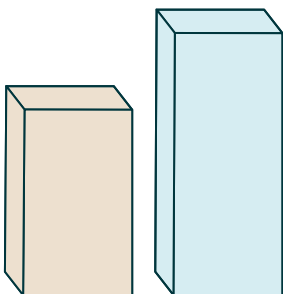
PRÁTICA RECOMENDADA 02:

Ajude os funcionários a obter respostas mais rapidamente com o autoatendimento

Quando querem entrar em contato, os funcionários buscam opções convenientes. Mas, para perguntas simples, eles querem respostas rápidas. É por isso que os funcionários preferem o autoatendimento com mais acesso aos recursos online de suas empresas em um mundo essencialmente digital.

37%

de aumento nas visualizações dos funcionários e clientes em bases de conhecimento desde a COVID

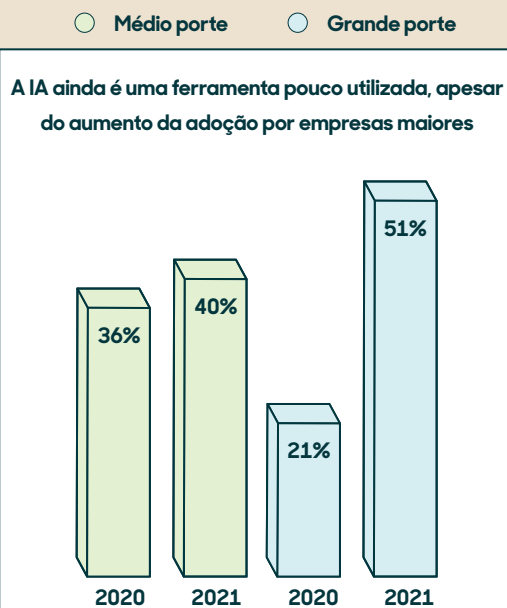


As empresas de médio porte de alto desempenho estavam **34% mais propensas a incluir recursos de autoatendimento em 2020 e 4 vezes mais propensas a usar o Answer Bot da Zendesk**

Capacitar os funcionários para o autoatendimento também economiza o tempo das equipes de suporte internas, pois assim elas não precisam responder a solicitações repetitivas. Além disso, as equipes podem obter um valor ainda maior com o autoatendimento quando o combinam com a IA. Um bot com inteligência artificial, como o [da Zendesk](#), pode recomendar artigos da Central de Ajuda para capacitar os funcionários para o autoatendimento durante toda a jornada deles, por exemplo, durante a integração de novas contratações. Os bots também estão “sempre ativos”. Portanto, os funcionários recebem respostas 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Embora as taxas de adoção da IA tenham aumentado 50% em 2020, as taxas de uso permanecem baixas. Essa lacuna é uma oportunidade para as empresas tornarem a IA um parceiro melhor para as equipes de suporte internas. Com as APIs de bot da Zendesk, as equipes de suporte podem integrar seu software de experiência do funcionário com várias soluções de chatbot, como a [Ada](#), para que agentes e bots possam trabalhar perfeitamente juntos.

As empresas de grande porte de alto desempenho estavam **35% mais propensas a incluir recursos de autoatendimento e 3 vezes mais propensas a usar o Answer Bot**



02

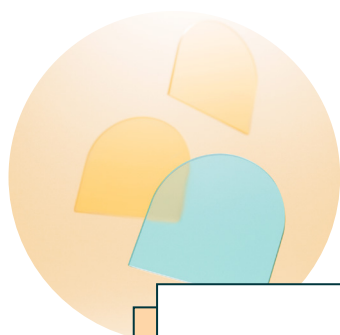
PRIORIDADE

Apoie sua equipe de suporte

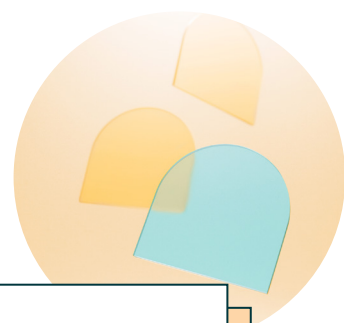
Embora as empresas tenham expandido seus canais online para alcançar os funcionários, elas também enfrentaram o desafio da transição para o trabalho remoto.

Com as empresas aprendendo a trabalhar de maneiras novas e flexíveis, elas precisam se concentrar na experiência do funcionário. Entretanto, as equipes de suporte internas se sentem sobrecarregadas.

Atender o funcionário no seu canal favorito é apenas parte de um suporte eficaz. Para prestarem um ótimo atendimento ao funcionário, é essencial que as equipes tenham as ferramentas certas para trabalhar bem em qualquer ponto de contato.



71% das equipes de suporte internas de empresas de médio porte e 69% de grandes empresas se sentem sobrecarregadas



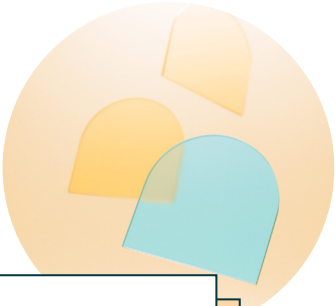
Apenas 59% das equipes de suporte internas em empresas de médio porte e 56% em grandes empresas acreditam que dispõem das ferramentas certas para ter sucesso na nova realidade

PRÁTICA RECOMENDADA 03:

Reúna as informações em um perfil unificado para as equipes de suporte internas

Em 2020, as empresas maiores passaram pela maior volatilidade de tickets de organizações de qualquer porte. Suas equipes de suporte internas precisam de um espaço de trabalho unificado que conecte todos os canais, ferramentas e contexto dos funcionários para oferecer suporte rápido e personalizado em grande escala.


Considerando que 40% dos funcionários usam vários canais para resolver o mesmo problema, as equipes de suporte internas precisam ser capazes de passar de um canal para o outro sem perder o contexto do funcionário. Assim, os funcionários não precisam repetir informações já mencionadas ou ficar em espera enquanto as equipes de suporte procuram dados toda vez que mudam de canal.



A probabilidade de ter equipes de suporte internas trabalhando em vários canais é 93% maior nas equipes de médio porte de alto desempenho

Por exemplo, se Erin enviar uma mensagem para sua equipe de TI sobre problemas de VPN, o suporte de TI deverá ter visibilidade destas informações:

- ❖ Se ela já entrou em contato antes devido a problemas com a VPN, mesmo que tenha feito isso por meio de outros canais
- ❖ As informações de contato dela, por exemplo, o e-mail para outras dúvidas ou para enviar instruções
- ❖ Há quanto tempo ela é funcionária (talvez novos funcionários precisem concluir um processo de configuração único para acessar a VPN)
- ❖ Seu tipo de computador, data de integração e outros detalhes que sua equipe de TI pode precisar para ajudar Erin a obter o acesso de que precisa



Equipes de empresas com alto desempenho têm três vezes mais agentes de suporte internos trabalhando em vários canais

PRÁTICA RECOMENDADA 04:

Capacite as equipes de suporte de funcionários com fluxos de trabalho que aumentam a eficiência e a colaboração

As empresas, especialmente as menores, estão investindo em ferramentas que promovem eficiência e colaboração entre diversas equipes e departamentos.

Para uma mudança contínua, as equipes de suporte internas devem ser eficientes. As empresas precisam fornecer a elas as ferramentas para trabalhar de forma mais inteligente. As organizações podem melhorar os fluxos de trabalho fazendo o seguinte:

- Fornecer para as equipes de suporte modelos de respostas prontas para que elas não precisem digitar as diversas políticas
- Encaminhar automaticamente os problemas para a equipes de suporte certa com as habilidades adequadas
- Capturar os dados preliminares dos funcionários com um bot

As ferramentas de colaboração tiveram que ser ampliadas em nosso mundo sempre ligado e conectado. Equipes de melhor desempenho usam recursos de fluxo de trabalho para garantir que as equipes de suporte internas tenham um processo para trabalhar juntas, além das ferramentas e dos dados necessários para realizá-lo. As empresas podem permitir que as equipes de suporte conversem entre si dentro dos tickets. Além disso, com ferramentas como o Slack e o Zoom dentro de seu espaço de trabalho e permissões robustas sobre quem pode acessar o quê, as equipes de suporte podem colaborar entre si, com outros departamentos internos e até mesmo com terceiros.



A probabilidade de terem incrementado ou ajustado fluxos de trabalho em 2020 foi 35% maior nas equipes de médio porte de alto desempenho e 1/3 maior nas equipes de grande porte de alto desempenho.

PRÁTICA RECOMENDADA 05:

Amplie o autoatendimento com a ajuda das equipes de suporte internas

Um bom gerenciamento da base de conhecimento permite que os funcionários localizem respostas com mais rapidez e ajuda as equipes de suporte internas a encontrar informações essenciais rapidamente. Os agentes de suporte são o seu melhor recurso para ampliar sua base de conhecimento e manter o conteúdo atualizado e cada vez mais relevante. Ainda assim, muitos agentes de suporte internos continuam sem poder contribuir para a base de conhecimento.

As empresas podem integrar o gerenciamento do conhecimento aos fluxos de trabalho dos agentes de suporte internos. As [ferramentas de gerenciamento do conhecimento](#) permitem que os agentes criem novos artigos enquanto respondem a tickets e as [sugestões com tecnologia de IA](#) automatizam a consistência desse gerenciamento.



As equipes mais destacadas são 37% mais propensas a ativar recursos que permitam aos agentes contribuir com conhecimento

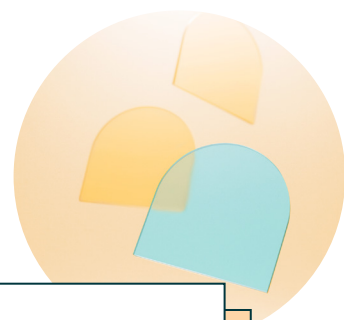
03

PRIORIDADE

Mantenha sua empresa em sincronia

Com o aceleramento da adoção de ferramentas digitais por conta da pandemia, manter sua empresa em sincronia não é uma tarefa simples.

Para manter a organização em sincronia, é necessário reunir dados sobre pessoas, ferramentas e software e não deixá-los espalhados e isolados. É por isso que os sistemas de CRM legados não funcionam mais. As empresas atualmente precisam de uma plataforma de CRM aberta e flexível que possa conectar os pontos de dados em muitas origens. Isso permite que as empresas sejam ágeis, permitindo a elas ir além da captura de dados e se concentrar em entender e reagir a eles. E a agilidade é uma prioridade máxima para elas este ano.



Aumentar a agilidade é a prioridade máxima para mais da metade das empresas



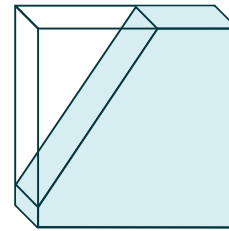
PRÁTICA RECOMENDADA 06:

Personalize a experiência com um perfil unificado do funcionário

Em tempos de crise, os relacionamentos são fundamentais. Apesar de terem muitos funcionários, as grandes empresas precisam de insights sobre cada um deles. Porém, em empresas com equipes de trabalho enormes, eles podem se sentir como se fossem apenas mais um ticket na fila. O motivo é que, em muitos casos, as equipes de suporte não podem acessar os dados dos funcionários para personalizar as interações.

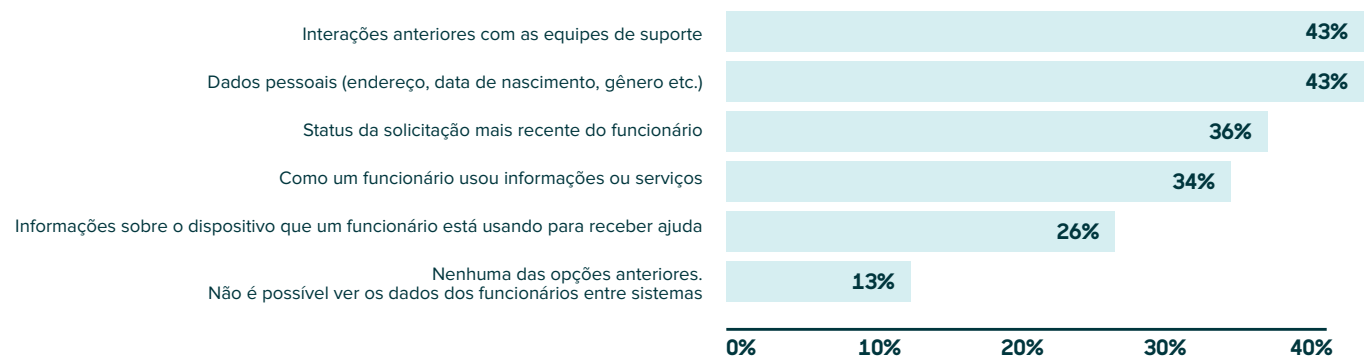
75%

dos funcionários esperam experiências personalizadas



A maioria das equipes de suporte de empresas de todos os portes não tem acesso aos dados dos funcionários

Quais são os dados do funcionário que você normalmente pode acessar entre sistemas para responder às solicitações?



Para proporcionar experiências personalizadas que criam confiança no front-end, as empresas precisam gerenciar e interpretar os dados dos funcionários no back-end. Para isso, é necessário criar um perfil unificado do funcionário que conecte os dados dele onde quer que estejam.

E, é claro, à medida que as empresas utilizam mais dados e o trabalho remoto continua, a segurança das informações é fundamental. O gerenciamento da segurança é uma prioridade para 80% dos tomadores de decisões de tecnologia em 2021. Hoje em dia, as empresas precisam de uma plataforma de experiência do cliente com recursos avançados de segurança e auditorias abrangentes, que esteja em conformidade com estruturas gerais de segurança e privacidade aceitas pelo setor.


PRÁTICA RECOMENDADA 07:

Amplie sua solução de experiência do funcionário com aplicativos, integrações e automação


Você quer que sua solução de experiência do funcionário seja sincronizada com todas as ferramentas e aplicativos de que sua equipe depende. Assim, as equipes de suporte podem ter as informações atualizadas de que precisam. Atualmente, as empresas não precisam mais ter apenas uma plataforma para obter um perfil unificado da jornada de seus funcionários e os dados deles. Ferramentas como o [Workato](#) permitem que as empresas sincronizem dados entre aplicativos baseados em nuvem em toda a organização para obter os benefícios das melhores ferramentas do setor, eliminando silos.

O [Marketplace da Zendesk](#) dá às equipes acesso a mais de mil aplicativos plug and play e integrações pré-criadas — de tecnologias de gerenciamento da força de trabalho como [Playvox WFM](#) e aplicativos de gerenciamento de projetos como [Atlassian](#) a softwares de tradução como [Unbabel](#) e ferramentas de pesquisa personalizáveis como [SurveyMonkey](#). Com as tecnologias abertas e flexíveis, as organizações também podem ampliar o espaço de trabalho de suas equipes de suporte com aplicativos personalizados. De fato, 68% das empresas de médio porte e 73% das empresas de grande porte dizem ter acesso a desenvolvedores para personalizar suas respectivas soluções de experiência do funcionário.

Com valiosos insights disponíveis, as equipes de suporte podem antecipar as necessidades dos funcionários e personalizar ainda mais o atendimento. A capacidade de acessar dados por meio de todas essas ferramentas em um mesmo local também contribui muito para aumentar a eficiência. O resultado é a otimização dos fluxos de trabalho das equipes de suporte por meio de dados que automatizam procedimentos e transformam processos de recuperação demorados em uma etapa de um clique. Para empresas de grande porte, a automação é fundamental.



As equipes de alto desempenho são 33% mais propensas a ampliar a solução de experiência do funcionário com aplicativos e integrações



Equipes de alto desempenho usam mais que o dobro de ferramentas para aprimorar os fluxos de trabalho das equipes de suporte e automatizar tarefas

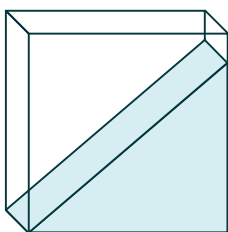
PRÁTICA RECOMENDADA 08:

Saiba como evoluir usando análises

Manter a empresa sincronizada também requer a integração de análises de todos os canais para poder avaliar e aprimorar a experiência completa do funcionário. Isso inclui ações como identificar áreas de desenvolvimento para a equipe e compreender como os funcionários interagem com você. Ainda assim, 38% dos gerentes de empresas de médio porte e um terço de empresas de grande porte não dispõem das ferramentas de análise indicadas para avaliar o sucesso de equipes remotas.

38%

dos gerentes de empresas de médio porte não dispõem das ferramentas de análise indicadas para avaliar o sucesso de equipes remotas.

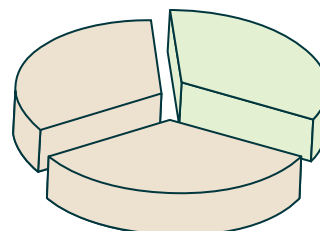


As equipes de alto desempenho são 40% mais propensas a usar uma solução de relatórios de análise para a experiência do funcionário

Para sobreviver em um mundo que muda rapidamente, as organizações precisam de softwares de análise que proporcionem a elas acesso instantâneo a insights com os quais elas podem agir. Com a análise de histórico e em tempo real integrada à solução de experiência do funcionário, as equipes de suporte podem atuar de maneira imediata e compreender as tendências anteriores. E ninguém precisa ter formação em estatística.

1/3

dos gerentes de empresas de grande porte não dispõem das ferramentas de análise indicadas para avaliar o sucesso de equipes remotas



No ponto da virada, de que lado sua empresa ficará?

Facilitar a vida do funcionário, apoiar a equipe de suporte e manter a sincronia da empresa são os três fatores que resultam em uma ótima experiência do funcionário no próximo normal. As empresas não podem optar por focar apenas uma dessas áreas e deixar as outras para depois. É essencial priorizar as três. Na verdade é difícil ser bom em uma delas sem investir nas outras duas.

A Zendesk Suite oferece uma solução completa e fácil de usar de atendimento ao funcionário que acompanha o crescimento da sua empresa. Saiba mais sobre como a Zendesk pode ajudar você a ficar do lado certo no ponto da virada da experiência do cliente.

Comece aqui:
[cadastre-se e faça uma avaliação gratuita](#)



zendesk