



Escolha a solução de atendimento ao cliente certa para seus negócios

Ferramentas e tecnologia: guia de centrais de contato para atendimento ao cliente

De acordo com a Forrester, “proporcionar uma experiência do cliente (CX) diferenciada requer usar as tecnologias, as estruturas organizacionais e os processos certos”. Na Zendesk, acreditamos que as organizações bem-sucedidas de suporte ao cliente oferecem a ajuda que seus clientes precisam, preparam suas equipes para o sucesso com as ferramentas certas e têm operações de suporte ágeis e controladas – e nós criamos produtos para fazer exatamente isso. Este relatório pode ser usado como um guia das considerações e do processo na avaliação de tecnologias de atendimento ao cliente.

“Novidades tecnológicas usadas pelos clientes, métodos de implantação, fusões e aquisições de fornecedores e um aumento nas expectativas dos clientes tornaram o ecossistema de tecnologia do atendimento ao cliente mais complexo com o tempo. Só nos últimos cinco anos, tivemos que lidar com atendimento ao cliente em canais de mídia social, uma diversidade de aplicativos de mensagens, a ascensão dos chatbots e tecnologias como machine learning e entendimento de linguagem natural.”

Forrester, Escolha a solução de atendimento ao cliente certa para seus negócios

Os pontos mais importantes do relatório:

- Comprovação da importância de priorizar a qualidade do atendimento ao cliente na estratégia de CX e os desafios da maior complexidade do ecossistema tecnológico e das crescentes demandas dos clientes.
- Guia passo a passo de um metódico processo a ser seguido ao se escolher uma nova solução de atendimento ao cliente. Alguns desses passos incluem:
 - Uma visão geral de cinco tecnologias que permitem a comunicação com clientes em diferentes canais, fornecem conteúdo contextual aos funcionários para serviço proativo e personalizado e oferecem insights orientados por dados.
 - Recursos* para acelerar o processo de seleção da solução certa de atendimento ao cliente.

* Disponível para compra ou oferecido a assinantes da Forrester.

“Para oferecer um serviço ao cliente sem atritos, profissionais de desenvolvimento e entrega de aplicativos precisam explorar tecnologias que permitam a comunicação com clientes em canais digitais, de voz e de mídia social. O ideal é que essas tecnologias também ofereçam conteúdo contextual aos funcionários para que eles possam responder às perguntas do cliente, oferecer um serviço proativo e personalizado usando insights baseados em análises de dados, e ainda ouvir e reagir à voz do cliente.”

Forrester, Escolha a solução de atendimento ao cliente certa para seus negócios

Mais de 150 mil clientes, e esse número não para de crescer

A Zendesk é uma empresa de CRM que prioriza o atendimento e desenvolve softwares de suporte, vendas e de interação com clientes, criados para melhorar o seu relacionamento com eles. Desde grandes empresas até startups, acreditamos que experiências inovadoras e eficazes para o cliente devem estar ao alcance de qualquer empresa, independentemente do tamanho, do setor e de onde ela quer chegar. A Zendesk atende mais de 150.000 clientes de centenas de setores, em mais de 30 idiomas. Com sede em São Francisco, a Zendesk tem escritórios em todo o mundo. Saiba mais em www.zendesk.com.br.

Para obter uma cópia gratuita do relatório completo, [clique aqui](#).

Saiba mais sobre a Zendesk.