

As expectativas do cliente estão mudando

O setor de atendimento ao cliente está em um ponto crucial na história. Da mesma forma que o trabalho híbrido foi impulsionado pela pandemia, a forma de engajamento dos clientes com as empresas também mudou para sempre. A nova realidade é que os clientes esperam interagir com as empresas por meio de canais digitais, não apenas por telefone. E se eles pegarem o telefone para falar com sua a equipe de atendimento ao cliente, também esperam que você saiba quem eles são e o que precisam de sua empresa.

O atendimento ao cliente é a nova vitrine

Outra consequência de um mundo que supostamente virou virtual da noite para o dia é que as centrais de atendimento ao cliente se tornam o principal ponto de contato. Mas, para que as equipes de atendimento ao cliente possam cumprir suas funções com sucesso, devem reconhecer imediatamente o que um cliente precisa, antes que isso se torne um problema importante posteriormente na jornada do cliente.

Agora mais do que nunca, as empresas devem adaptar cada ponto de contato ao longo do caminho com experiências personalizadas que excedam as expectativas do cliente constantemente. Sem esse nível de excelência, até mesmo as marcas bem estabelecidas correm o risco de perder a fidelidade do cliente da noite para o dia – fidelidade que foi conquistada ao longo de anos de trabalho árduo.

Não atender às expectativas a essa altura decisiva dá à concorrência uma vantagem crítica.

As experiências do cliente mais marcantes são criadas quando os agentes têm um contexto histórico sobre o cliente, estão munidos com os recursos certos para atender aos clientes e recebem ferramentas de colaboração intuitivas para obter ajuda de outras equipes para atender rapidamente às necessidades dos clientes.

O que tudo isso significa é que o atendimento ao cliente não é mais um departamento de apoio. O atendimento ao cliente é a entrada principal, e agora os agentes de atendimento ao cliente são os orientadores das primeiras impressões.

Mas nem todas as empresas estão preparadas para o sucesso nesta área-chave, e muitas vezes é porque não possuem a tecnologia que dá autonomia para melhor atender aos clientes.

Algumas segundas chances: por que as experiências do cliente precisam ser reinventadas

As apostas nunca estiveram tão altas.

43

Estudos mostram que as pessoas passam em média 43 dias em espera durante a vida. Isso equivale a mais de 1.000 horas ouvindo música em espera.

Saiba mais

1 de 2

clientes afirmam que as experiências de atendimento ao cliente são dispersas.

Saiba mais

59%

dos clientes afirmam que estariam dispostos a abandonar a empresa que amam após 2 a 3 experiências negativas.

Saiba mais

32%

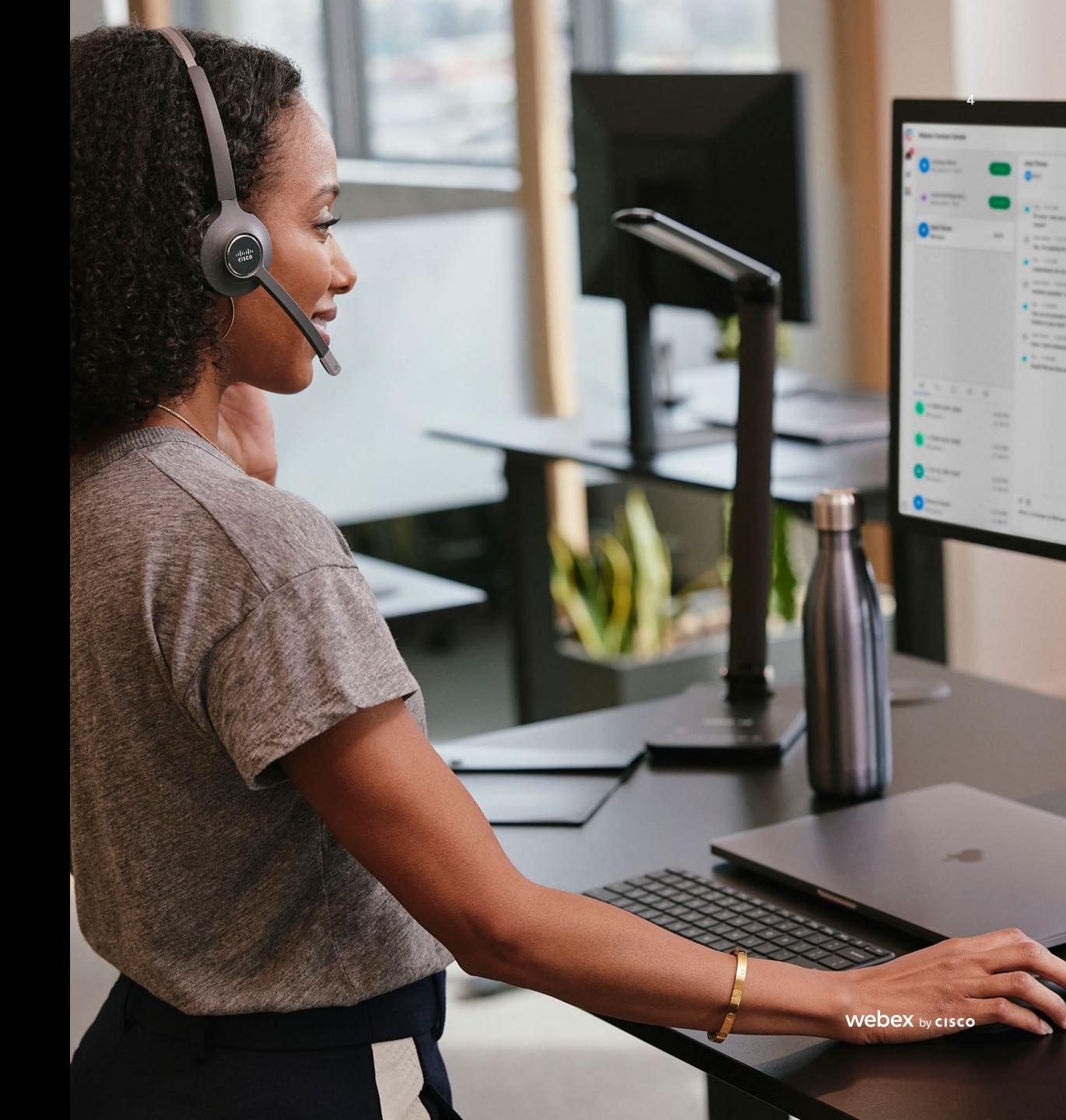
afirmam que abandonariam uma empresa após apenas uma única interação negativa.

Saiba mais

Então, como você pode resolver esse desafio?

O sucesso da empresa depende da fidelidade do cliente. E a fidelidade do cliente é conquistada resolvendo os problemas do cliente de forma rápida e eficiente, com o mínimo de esforço da parte deles.

As empresas que entendem isso praticam todas estas ações: ouvir, interagir, aumentar, aprender e adaptar.





Ouvir

Reúna e crie perfis avançados do cliente.

Ouvir significa entender as interações e atividades dos clientes, para que você possa identificar os desafios de forma proativa, antes que se tornem problemas, o que diminui as chamadas dos clientes. E se o cliente fizer uma chamada, os agentes saberão exatamente do que ele precisa e como resolver.



Interagir

Entre em contato com os clientes como, quando e onde eles quiserem.

A interação com a empresa deve ser baseada em como os clientes gostam de entrar em contato, independentemente de eles preferirem mensagens de texto ou um aplicativo de mensagens. Para clientes que preferem autoatendimento, eles devem ter acesso 24 horas aos agentes virtuais.



Aumentar

Aproveite a IA e a colaboração para criar superagentes.

O agente nunca deve se sentir como se estivesse isolado em uma ilha. Ele deve ter ferramentas e suporte organizacional para resolver rapidamente os problemas do cliente.

Com esses recursos, você cria superagentes que prestam um atendimento ao cliente melhor e mais eficiente.



Aprender

Use insights para otimizar as experiências do cliente.

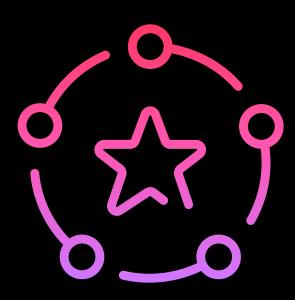


Adaptar

Automatize as jornadas do cliente sem código ou com baixo código.

Para oferecer ótimas experiências ao cliente, você precisa aprender com os engajamentos e identificar e priorizar continuamente as melhorias que terão o maior impacto na satisfação e nos custos.

Você precisa colocar em prática o que aprendeu com os insights do cliente. Independentemente de ter desenvolvedores, você deve ser capaz de adaptar rapidamente a jornada do cliente de acordo.



Quando essas cinco competências se juntam, você obtém um ciclo virtuoso. Você está ouvindo o cliente, interagindo com ele da maneira que ele deseja, aumentando os agentes para oferecer as melhores experiências, aprendendo o que melhorar e se adaptando com a implementação rápida de aprimoramentos sem codificação.

Como o Webex resolve as cinco competências de uma experiência do cliente incrível



Ouvir

Coloque em foco a jornada do cliente. O serviço de dados da jornada do Webex pode oferecer a capacidade de capturar todas as interações com o cliente, em todos os canais e aplicações, até mesmo aplicações que não são da Cisco. Transforma dados fragmentados em uma visão unificada para que você possa ser mais proativo no atendimento aos clientes.

Imagine se um cliente inicia uma compra ou aplicação, mas por algum motivo, não consegue concluí-la. Antes de ficar frustrado e ir embora, um chatbot reconhece a situação e pergunta se o cliente precisa de ajuda, em seguida, direciona-o para um agente real imediatamente, um agente que sabe exatamente qual é o problema e como resolvê-lo.

Em vez de ter uma experiência ruim (e possivelmente perder esse cliente), vários momentos "mágicos" foram criados e o cliente fica feliz. Tudo começa ao ouvir.



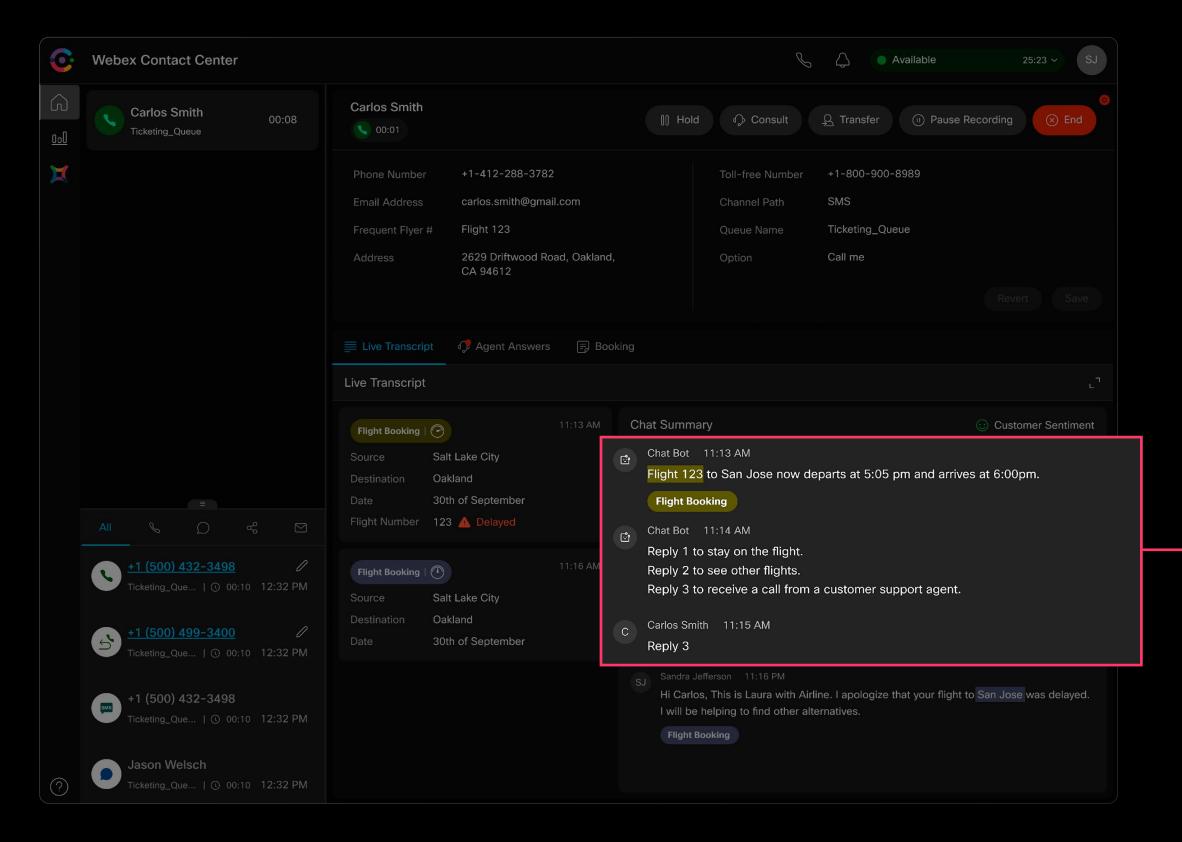
Interagir

Os clientes devem interagir com você da mesma forma que interagem com os amigos deles. Precisa ser fácil e natural. Isso significa que os clientes devem escolher como desejam entrar em contato. Talvez eles precisem interagir por meio de um aplicativo de mensagens, como o Facebook Messenger ou WhatsApp, ou usar mensagens de texto para evitar fazer uma chamada. Tem que ser fácil.

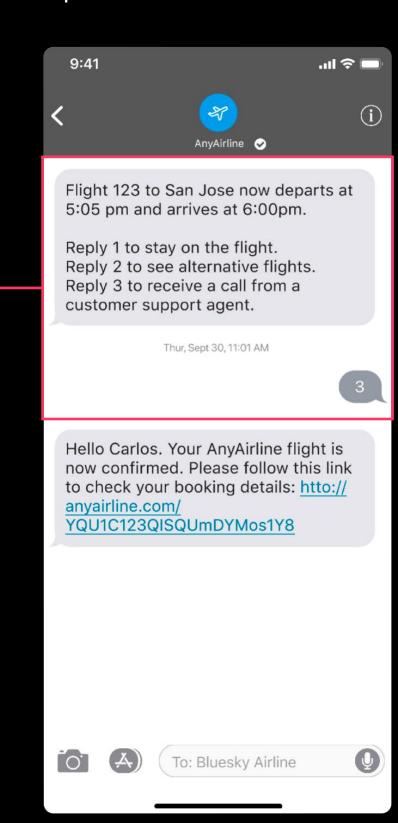
E, assim como na interação com amigos, as conversas com os clientes devem ser retomadas de onde pararam. Mas, para fazer isso, os agentes precisam de um sistema integrado que vincule essas interações. É exatamente isso que eles obtêm com o Webex Contact Center.

Colocamos todas essas informações em uma caixa de entrada, ao alcance dos agentes. Eles podem ver as transcrições de todas as interações na área de trabalho do agente do Webex Contact Center, independentemente do canal usado.

Experiência unificada de agentes



Experiência do cliente omnicanal



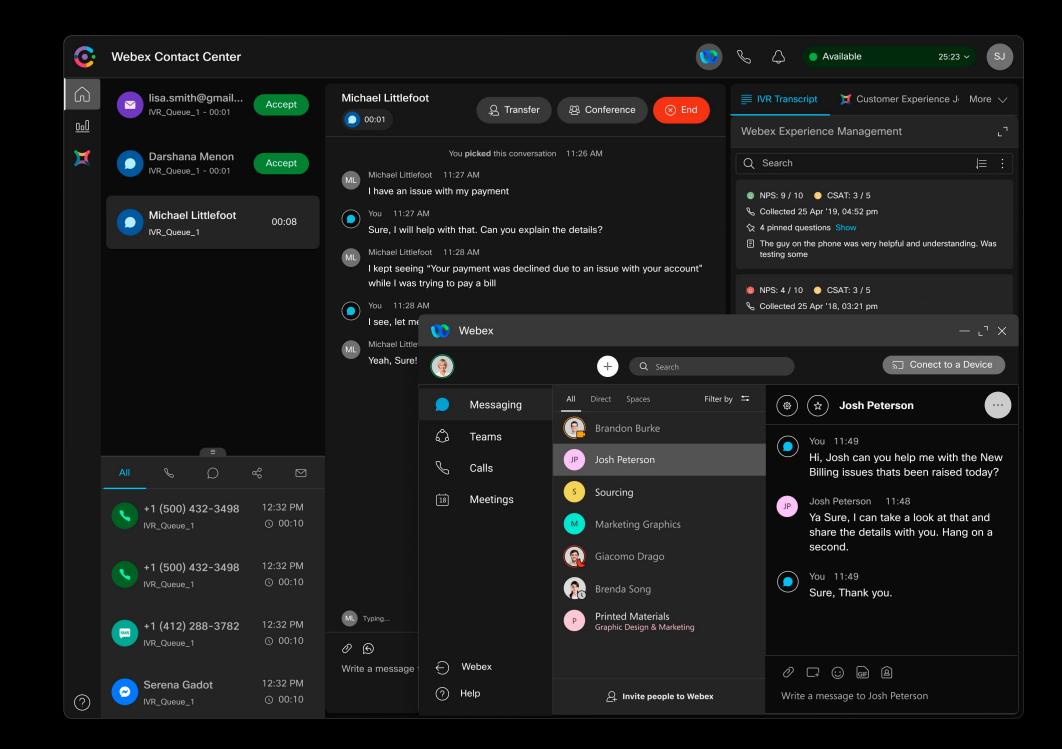
Aumentar

Você pode aproveitar a mesma tecnologia de inteligência artificial do Webex Suite para ajudar os agentes a trabalhar de forma mais produtiva.

Em primeiro lugar, eliminamos o ruído de fundo para que as vozes do cliente e do agente sejam cristalinas. Em seguida, pegamos esse áudio e geramos transcrições de texto em tempo real. Isso ajuda a garantir que o que foi dito foi capturado. E, por fim, usando a tecnologia de detecção de intenção, o sistema interpreta o significado subjacente e a intenção do cliente, permitindo que o sistema coordene a ação certa. Essa capacidade cria oportunidades de automação para que o cliente não tenha que esperar, para início de conversa.

Mas nem todos os problemas do cliente podem ser resolvidos tão facilmente. Quando o agente precisa de ajuda para resolver um problema, ele pode utilizar o Webex App para acessar o vasto conhecimento de domínio da empresa em tempo real. Ele pode usar mensagens, reuniões ou chamadas para colaborar com os especialistas de domínio. Essa sabedoria coletiva ajuda os agentes a resolver problemas com mais rapidez e melhora o conhecimento e a eficácia deles.

Quando os agentes não se sentem mais isolados e mal preparados para ajudar os clientes, os níveis de satisfação no trabalho deles aumentam, a retenção aumenta e a capacidade de resolver problemas por conta própria melhora. E se eles estiverem satisfeitos, é mais provável que encantem os clientes.



Aprender

Insights em todos os níveis.

Clientes

Quando se trata da experiência do cliente, boa não é o suficiente. Use o feedback do cliente para obter insights, otimizar resultados e aumentar a satisfação do cliente.

Agentes

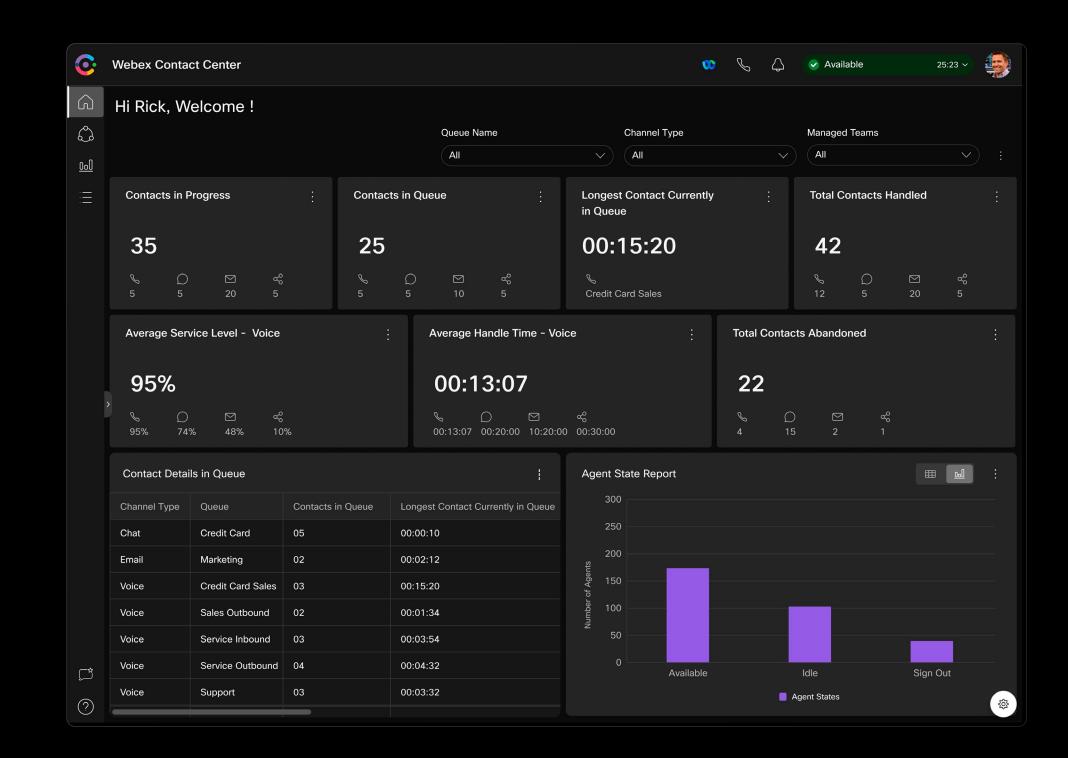
Dê aos supervisores a visibilidade e os insights de que precisam para capacitar os agentes e ajudar a atingir as metas comerciais. O desktop do supervisor oferece destaques importantes, detalhes de desempenho e insights essenciais para que os supervisores possam permanecer informados, interagir com os agentes de forma significativa e criar uma equipe que ofereça experiências incríveis para o cliente.

Gerenciamento operacional

Aproveite o gerenciamento simples e a visibilidade em tempo real com as aplicações de colaboração usando o Webex Control Hub. Faça o diagnóstico de problemas técnicos, como baixa qualidade de chamada, conexões de rede ou até mesmo problemas com o fone de ouvido de um agente, enquanto gerencia o contact center na nuvem em um único local.

Também facilitamos a integração das principais aplicações de CRM, como Microsoft Dynamics, Salesforce, Zendesk e muito mais.

A empresa pode se beneficiar de fluxos de trabalho contínuos e uma experiência totalmente integrada.



Adaptar

Você deve ser capaz de colocar em ação rapidamente o que aprendeu ao ouvir as interações do cliente e as atividades para melhorar a jornada e as experiências do cliente.

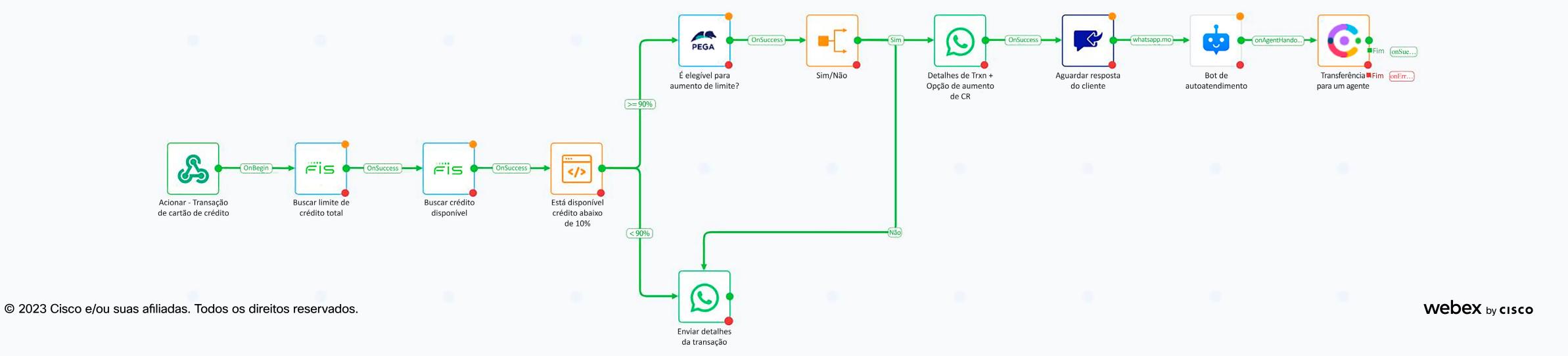
Assim como outras plataformas CPaaS, o Webex Connect permite que os desenvolvedores incorporem as comunicações nas aplicações e nos sistemas usando APIs e SDKs. Para desenvolvedores, a plataforma oferece um amplo conjunto de comunicações programáveis que incluem SMS e voz, bem como canais mais recentes, como WhatsApp, Apple Business Chat, vídeo no aplicativo e muito mais. Mas é aí que as semelhanças terminam.

O Webex Connect também fornece recursos visuais de baixo código/sem código que democratizam a criação e as alterações do fluxo de trabalho. Isso permite que os analistas

comerciais criem processos automatizados que conectam as interações do cliente com os sistemas operacionais, como CRM, serviços financeiros e sistemas de cobrança. Isso significa que você pode criar um processo orquestrado rapidamente, sem que ele se transforme em um projeto de TI demorado e caro. A plataforma também possui módulos integrados de medição e cobrança que possibilitam preços baseados no

consumo e no compromisso, que não dependem do licenciamento do Webex Suite.

Experimente você mesmo e veja como é fácil colocar o Enterprise CPaaS em funcionamento.



Por que as marcas mais conhecidas do mundo confiam no Webex para a experiência do cliente

Muitas das maiores e mais conhecidas marcas do mundo confiam no Webex para ajudá-las a oferecer experiências do cliente incríveis e mágicas. Oferecemos a plataforma unificada e mais completa do setor para a experiência do cliente em toda a jornada. É um conjunto de aplicações integradas, tudo criado em uma base comum e no serviço de dados da jornada.

E tudo isso é gerado pela influência do Webex – o que significa que ele aproveita diretamente todos os recursos avançados de colaboração, chamadas, mensagens, inteligência artificial e muito mais.



Webex for Customer Experience em números

O Webex by Cisco está mostrando o caminho para a experiência do cliente. É o nosso foco há anos. E dá para perceber.

3,6 milhões agentes

262% ROI há 3 anos com Webex Contact Center

36.000 empresas

5 bilhões de interações realizadas por ano

The Aragon Research Globe™

Cisco nomeada como líder no Webex Contact Center no The Aragon Globe for the Intelligent Contact Center, 2022*

*The Aragon Research Globe™ for Intelligent Contact Centers, 2022.

Copyright © 2022 Aragon Research Inc. e/ou suas afiliadas. Todos os direitos reservados. Aragon Research e Aragon Research Globe são marcas comerciais da Aragon Research Inc.

The Aragon Research Globe™ for the Intelligent Contact Center, 2022 (a partir de 03/11/2022)

Desempenho Líder Concorrente Cisco Alvaria NEC (Intermedia Talkdesk LiveVox () **Especialista Inovador** KEY Alcance: • Nacional • Internacional • Global

© 2023 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos reservados.

Estratégia

Depoimentos

- A T-Mobile eleva o suporte ao cliente com o Webex Contact Center
- A Vodafone vê as taxas de resposta às campanhas subirem 25%
- O Cambridge University reduz as consultas perdidas em 27%



Veja-o em ação.

O Webex proporciona experiências do cliente incríveis.



