

# Atendimento integrado em todos os canais. Isso é o que chamamos de omnichannel.

Proporcionar uma experiência de atendimento sem atritos está a um passo –ou quatro– de distância. E muitas empresas já deram esses passos.

## 01.

### Traer o cliente para o centro do negócio

**TELE CINE**

“Zendesk nos permite pensar sobre o relacionamento com o cliente de um modo mais amplo e estratégico”.

Marcela Santoian, Coordenadora de Relacionamento com Clientes



#### Objetivos

Melhorar a produtividade da equipe de atendimento.

Melhorar a taxa de resolução de tickets no primeiro contato.

Criar um canal de comunicação mais direto e eficaz.

#### Resultados

**7235**

Número de tickets resolvidos por mês.

**53%**

Tickets resolvidos em um primeiro contato.

**+82%**

Satisfação dos clientes.

## 02.

### Trilhar uma jornada omnichannel

**Loggi**

“Acompanhamos a jornada de cada um dos contatos e entendemos o perfil de cada cliente em todos os canais”.

Mário Minatel, Head de Operações



#### Objetivos

Reduzir o tempo de espera dos tickets.

Aumentar a produtividade da equipe de atendimento.

Medir indicadores de forma mais assertiva.

#### Resultados

**30.000**

Número de tickets resolvidos por mês.

**20 seg.**

Tempo médio de duração do contato em requisições por telefone.

**80%**

Atendimentos realizados dentro do SLA.

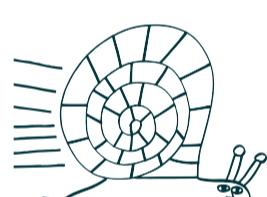
## 03.

### Remover barreiras: foco na experiência durante toda a jornada

#### Resultados Digitais

“As soluções Zendesk garantem um Atendimento ao Cliente integrado e uma experiência ainda melhor”.

Rafaela Blacutt, Líder de Suporte



#### Objetivos

Elevar o patamar do atendimento ao cliente.

Gerar interações mais eficazes com os clientes.

Reduzir o tempo médio de espera durante o primeiro contato.

#### Resultados

**95%**

Satisfação dos clientes.

**43%**

Aumento na produtividade dos agentes.

**48%**

Resolução no primeiro contato.

## 04.

### Não ser uma distração para os clientes

**EVERNOTE**

“A Central de Ajuda do Zendesk é crucial, pois ajuda a reduzir o volume de tickets e a oferecer suporte aos clientes freemium.”

Gerald Hastie, Diretor de Experiência Global do Cliente



#### Objetivos

Oferecer autoatendimento excelente a base de usuários.

Oferecer mais um canal de contato aos clientes pagantes.

Automatizar os fluxos de trabalho.

#### Resultados

**17%**

Deflexão de tickets com autoatendimento.

**<30 seg.**

Tempo da primeira resposta para Chat.

**4000**

Tickets por semana.

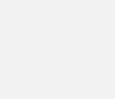
#### Como tornar seu atendimento omnichannel?

Comece com a



### Zendesk Suite

A solução omnichannel da Zendesk que oferece tudo o que você precisa para **estar sempre no canal do seu cliente.**



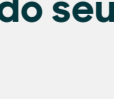
support

Suporte ao cliente integrado.



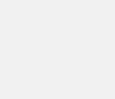
guide

Base de conhecimento e autoatendimento inteligente.



chat

Chat em tempo real.



talk

Software de central telefônica.

Faça uma avaliação gratuita