



zendesk

Quem é a Zendesk e como ela está mudando a história do relacionamento com os clientes

Atender às expectativas do cliente pode ser uma tarefa complicada se você não tem as ferramentas e as estratégias certas. A **Zendesk** nasceu e cresceu sabendo disso. Por isso **mudou a história do relacionamento com o cliente**, criando uma família de *software* voltada a esse grande desafio. São oito ferramentas principais que podem manter a sua empresa conectada ao consumidor.

Todas elas foram pensadas desde o *design* simples e intuitivo à performance e escalabilidade entregues pela computação em nuvem, no modelo de *Software as a Service* (SaaS). **Mas estar conectado ao cliente, para a Zendesk, significa mais do que conexão**, quer dizer manter sempre um relacionamento duradouro e de entendimento mútuo: o cliente sabe como sua empresa pode resolver os problemas dele e a companhia o conhece a ponto de antecipar desejos e necessidades.

Não consegue imaginar como isso é possível? Simples! A **Zendesk** sabe tudo o que você precisa para melhorar o relacionamento com o cliente e transformou em ferramentas o conceito de *customer intelligence*. Sabe-se que qualquer interação é valiosa e pode revolucionar a história da sua empresa. Por isso, cada clique, atendimento ou ticket gerado é também uma fonte de conhecimento.

Quem não conhece o consumidor não consegue estabelecer com ele um relacionamento duradouro. Saiba como a **Zendesk** se tornou líder e ajudou os seus clientes a alimentarem relações duradouras.

150 países

40 idiomas



100 mil clientes

Você conhece a história da Zendesk?

A **Zendesk** foi criada sob os conceitos de empatia e simplicidade **há uma década**. A missão da empresa, que começou como *startup* em Copenhague (Dinamarca) e conquistou o mundo, era ajudar a construir o relacionamento com o cliente. Foi assim que os amigos [Mikkel Svane](#), [Morten Primdahl](#) e [Alexsander Aghassipour](#) transformaram relações com o consumidor em algo pessoal, produtivo e significativo.



A ideia era revolucionar a indústria com um *design* **lindamente simples**, que as pessoas sentissem vontade de usar, todo elaborado na nuvem, mesmo que ela ainda não fosse tão comum naquela época, como é hoje. Assim, a Zendesk nasceu na *cloud* e trouxe ao terreno do relacionamento com o cliente uma plataforma, com a possibilidade de escalar aplicações, ou seja, de acompanhar o crescimento dos seus próprios clientes.

No início da jornada, em 2007, o **atendimento ao cliente** não era a coisa mais “sexy” do mundo. Todos que ouviam a ideia da Zendesk achavam que era algo, inclusive, monótono. O que mudou completamente quando o trio de amigos colocou as mãos no conceito e o transformou por meio da programação e do entendimento de que levar algo comum a sua melhor versão é extremamente atrativo e útil.

Por isso mesmo, o primeiro prêmio da Zendesk foi o de StartUp mais sexy, oferecido pelo portal de tecnologia TechCrunch. Quer entender como isso aconteceu? Veja como empresas têm sucesso com a plataforma mais “sexy” de relacionamento com o cliente.



Como ter sucesso no atendimento ao cliente

Não importa quem é o seu cliente, se ele está dentro ou fora da sua empresa ou qual idioma fala. A **Zendesk** está pronta para ajudar nos desafios da sua empresa, sejam eles lidar com as dúvidas dos colaboradores ou dos clientes externos. Quando o assunto é **atendimento ao cliente**, a necessidade de respostas rápidas e precisas, que realmente atendam às dúvidas trazidas se torna unanimidade.

Por entender o cliente de modo aprofundado e, ao mesmo tempo, abrangente, a Zendesk tem uma plataforma de *software* flexível e simples de usar, que ainda permite um tempo de testes gratuito com duração de 30 dias. O suficiente para você entender e perceber como a sua empresa pode entrar para a família e fazer a diferença no atendimento ao cliente. Veja como a L'oréal, a Box e a Skyscanner vivem isso até hoje!

L'ORÉAL PARIS

Quando a maioria das pessoas pensa em clientes, lembra dos externos. Mas empresas, principalmente as maiores e globais, contam com uma clientela interna de peso. A L'oréal, por exemplo, **tem mais de 70 mil empregados** em todo o mundo. No armazém localizado na cidade de **Karlsruhe, na Alemanha**, a equipe de Tecnologia da Informação (TI) recebia todas as demandas por e-mail.

Em outubro de 2011, a L'oréal da Alemanha adotou o Zendesk Support no centro de distribuição que centraliza remessas que partem para todo o mundo. Essa escolha foi embasada nos testes gratuitos oferecidos pela Zendesk. Assim, a empresa conseguiu ter, na prática, a noção de tudo que o *software* poderia fazer e como!

box

Box é uma empresa voltada a proporcionar o acesso de seus mais de **37 milhões de usuários** a qualquer arquivo, quando necessário. Ela foi criada na nuvem assim como a **Zendesk**. Se antes a equipe interna tinha que trabalhar para dar suporte ao *software* que rodava em Windows, hoje o relacionamento com o consumidor anda nas nuvens. O crescimento do número de atendentes foi vultuoso: **de 17 a equipe passou a 215 membros**. Tudo isso para construir o relacionamento com, pelo menos, metade das 500 empresas que reúnem as maiores fortunas do mundo.

O tempo de atendimento foi reduzido em até **30 segundos** e a nota para o desempenho aumentou, ficando entre **15 e 20% maior**.



skyscanner

A Skyscanner ajuda os clientes a programarem as melhores viagens. Qualquer dúvida que os usuários tenham precisa ser respondida com rapidez e precisão. Afinal, a concorrência nessa área é acirrada e outros aplicativos e sites ficam a poucos cliques de distância. São **50 milhões de usuários por mês**. Já pensou em quantas respostas a empresa precisa elaborar?

A satisfação do cliente aumentou 18%. O tempo de respostas **reduziu em 76%**. Antes a resposta levava 17 horas para chegar via e-mail. Hoje esse tempo é de **4 horas**. E com a implementação do modelo de *self-service*, em que o usuário encontra respostas prontas para a solução de dúvidas recorrentes, **apenas 1%** deles procuram ajuda especializada, abrindo um chamado.

A Zendesk é líder no atendimento ao cliente

Seja no grupo de consultoria **Gartner** ou no *ranking* da **GetApp**, a Zendesk prova que entende e lidera o atendimento ao cliente. Cada uma dessas instituições referência ressaltam aspectos que tornam a empresa a principal escolha para empresas de portes e atividades variados.

O Gartner, que promove análises aprofundadas sobre o mercado de tecnologia, divulgou o **Quadrante mágico voltado ao CRM (Customer Relationship Management)**. Os dados apontam que, ao longo de 2017, **50% das empresas escolherão a nuvem como lugar do suporte ao cliente**. E até 2018, as soluções devem ser pensadas para oferecer um conjunto de, pelo menos, quatro produtos.

A **Zendesk** oferece uma solução completa e integrada, que nasceu na nuvem, o que facilita o compartilhamento e a gestão de informações relevantes no dia a dia de seus agentes e de seus clientes. Entregar excelência no atendimento, proporcionar autonomia ao cliente e ter alta disponibilidade são vantagens trazidas pela Zendesk.

Essas são algumas das razões que colocam a Plataforma Zendesk de **atendimento ao cliente** no quadrante de líderes. A consultoria analisou o pacote Enterprise para a chegar à conclusão de que a empresa pertence aos líderes do mercado. Alguns pontos fortes da família Zendesk estão listados na pesquisa:

 <p>Interface intuitiva, simples de configurar, com <i>design</i> responsivo e adaptável a várias plataformas, do celular ao <i>desktop</i>.</p>	 <p>Análise, previsão de satisfação, comandos de voz avançados, monitoração, ferramentas de teste e diagnóstico são diferenciais do produto.</p>	 <p>Os componentes da plataforma são revisados por clientes referência.</p>	 <p>A arquitetura em SaaS permite a implantação do <i>software</i> em mercados variados.</p>
---	---	---	---



O que a Zendesk faz é reunir todas as interações dos consumidores de uma variedade de fontes, desde e-mail, chat, chamadas telefônicas, tweet e entregá-las através de uma plataforma bem desenhada e fácil de usar. Os agentes de suporte podem rapidamente procurar os casos que precisam de atenção, lidando com as questões do consumidor imediatamente.

Com esse informativo você já consegue entender o porquê da Zendesk ter chegado ao topo em dez anos de história. Porque conhecer o cliente é a missão diária de todas empresas.

Viu como é bom saber mais sobre a sua futura parceira de relacionamento com o cliente? A **Zendesk** nasceu para ajudar a sua empresa a entender melhor e estar sempre no topo das relações.

Com esse *informativo* você conheceu a história da Zendesk, da mesa improvisada ao topo do mercado de **atendimento ao cliente**. O negócio que começou como *startup* deu início a uma plataforma de *software* na qual você pode depositar toda a confiança.

Comece o teste gratuito de 30 dias.

Você vai descobrir na prática porque a Zendesk tem a melhor plataforma de atendimento ao cliente.

Venha para o topo com a Zendesk! Faça parte da família.

