

# Vamos falar de sucesso

Guia rápido para implementar o Zendesk Chat.

Hoje em dia, o chat em tempo real é um dos canais de atendimento preferidos dos clientes, mas nem sempre foi assim. Antes do surgimento da Internet, o telefone reinava absoluto.

Dos primeiros aparelhos, passando pelas centrais telefônicas e os call centers, até os sistemas IVR, o atendimento ao cliente era, praticamente, uma conversa telefônica entre duas pessoas.

Foi então que apareceu a Internet, e o atendimento ao cliente alcançou níveis que pareciam coisa de filmes de ficção científica.

A partir de 1996, com o crescimento da Internet, muitas centrais de atendimento ao cliente decidiram se aventurar no mundo do chat em tempo real.



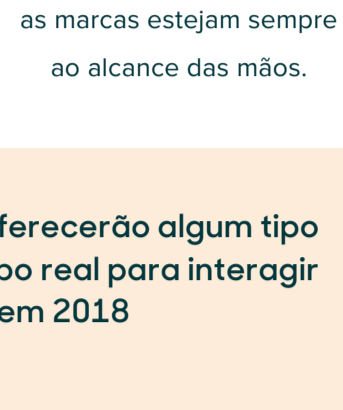
## Por que adotar o chat em tempo real



O chat em tempo real é um símbolo da nossa época.



A comunicação em tempo real é a regra.



Os clientes esperam que as marcas estejam sempre ao alcance das mãos.

**80%**

das empresas oferecerão algum tipo de chat em tempo real para interagir com os clientes em 2018

Fonte: Zendesk

## Dicas para aproveitar o potencial do chat em tempo real

- 1 Definir os objetivos de negócios.
- 2 Implementar o chat nas páginas mais adequadas.
- 3 Personalizar o design do chat de acordo com o estilo do site e da sua marca.
- 4 Contar com uma base de conhecimento completa.
- 5 Oferecer um chat reduzido e de boa qualidade.
- 6 Medir o sucesso do atendimento ao cliente.



## Como avaliar o atendimento ao cliente

"Como posso lidar com o aumento do volume dos chats?"

"Preciso contratar mais agentes?"

"Preciso melhorar a eficiência dos agentes?"



"Preciso reduzir ou aumentar o número de clientes atendidos ao mesmo tempo?"

Depois de implementar o chat em tempo real, sempre há muito para melhorar.

Do rendimento dos agentes até o funcionamento da ferramenta, existem indicadores que podem ajudar a analisar detalhadamente como está o seu desempenho.

### Podem ser indicadores gerais...



**CSAT**  
(Customer Satisfaction)

É o indicador mais habitual de satisfação do cliente com um produto ou serviço.



**NPS**  
(Net Promoter Score)

Avalia a fidelidade dos clientes e mede a probabilidade de que um cliente recomende um produto ou serviço a outra pessoa.



**CES**  
(Customer Effort Score)

Investiga o esforço que os clientes tiveram que fazer para resolver um problema.

### Ou indicadores específicos do chat em tempo real...



**Qualificação**

Oferece aos clientes a possibilidade de qualificar uma conversa e fazer comentários.



**Tempo médio de espera**

Mede o tempo médio que os clientes esperam até serem atendidos.



**Duração média da conversa**

Indicador que permite ver quanto tempo, em média, um agente passa em um chat.



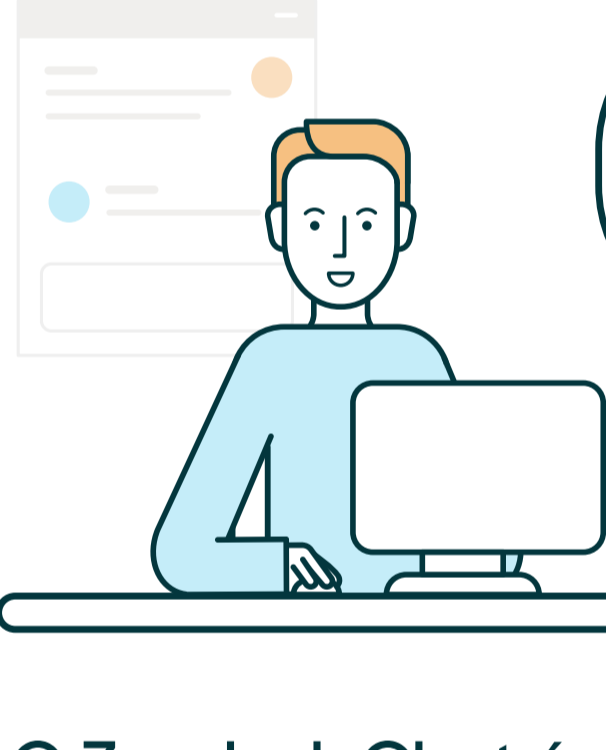
**Agentes conectados e trabalhando**

Oferece informações sobre quantos agentes estão disponíveis e durante quanto tempo.

Essas métricas podem ajudar você a melhorar o planejamento das operações de suporte por meio do chat em tempo real, e a solução para implementar o chat em tempo real na sua empresa é...

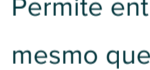
## Zendesk Chat

- ✓ Provedor de chat em tempo real mais popular do mundo, com presença em mais de 150 mil empresas
- ✓ Widget de chat simples que pode ser personalizado com o estilo do site
- ✓ Console simples que permite monitorar a atividade dos visitantes e administrar os chats
- ✓ Suporte para chat em tempo real 24 horas, todos os dias
- ✓ Disponível em mais de 40 idiomas
- ✓ Compatível com os principais navegadores (Internet Explorer 6+, Firefox, Google Chrome, Opera, Safari)
- ✓ Tempo de atividade de 99,8%
- ✓ Aplicativos para iPhone, Android e BlackBerry
- ✓ Integração com outras ferramentas



Os clientes estão em toda parte. Sites, aplicativos móveis, aplicativos de mensagens... E o Zendesk Chat também está, porque permite que os agentes cheguem até eles em qualquer canal.

## O Zendesk Chat é...



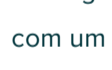
**Proativo**

Permite entrar em contato com o cliente antes mesmo que ele tenha um problema, graças a recursos como **gatilhos** e **formulários**.



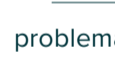
**Compatível**

Com o **SDK de chat**, é possível adicionar o chat em tempo real ao aplicativo móvel, e com o Zendesk Message, os agentes podem se conectar com aplicativos de mensagens.



**Personalizável**

O widget de chat pode ser **personalizado** com um design, um logotipo ou comportamentos a partir da integração com ferramentas de terceiros.



**Mensurável**

As **análises** são a melhor maneira de detectar problemas, prever as necessidades dos clientes e melhorar o desempenho do canal.

### ... e traz grandes benefícios para as empresas e os clientes

**Quanto mais rápida a resposta, mais satisfeitos ficam os clientes**

Com os recursos de chat e mensagens da solução, você pode prever as perguntas dos clientes e ajudá-los quando eles precisam.

**Mais contato, mais vendas**

Os clientes têm **3 vezes mais probabilidade de fazer uma compra** quando você se comunica com eles através de um chat.

zendesk chat

**Menores custos de suporte**

Os agentes podem cuidar de várias conversas de uma vez, o que aumenta a eficiência e reduz o custo por contato.

**Mais carrinhos, maior receita**

Os clientes abandonam 55% dos carrinhos quando fazem compras online se não recebem o suporte adequado. O Zendesk Chat reduz o abandono de carrinhos e aumenta as vendas.

Comece uma avaliação grátis

Várias empresas já aproveitaram ao máximo a solução e transformaram o Zendesk Chat em um componente fundamental da estratégia de atendimento ao cliente.



## O Uber é uma delas...



**Desafio**

A equipe de suporte do Uber passou de algumas dezenas de funcionários a mais de mil agentes.

Assim, surgiu a necessidade de centralizar o atendimento ao cliente em uma só organização capaz de lidar com vários idiomas, níveis e canais.



**Solução**

Em 2014, a empresa escolheu o Zendesk Chat e começou a fazer testes, atendendo a cerca de 100 interações na primeira semana.



**Resultados**

Os agentes de suporte por chat atendem a milhares de chats por semana com facilidade. Além disso, o chat em tempo real integra os novos motoristas, e o widget permite que eles tirem todas as dúvidas que surjam.

Ashley Bradford,  
Gerente do programa de suporte por chat global do Uber

O chat é ótimo para o treinamento de novos motoristas. Ele permite que os agentes respondam a várias perguntas em uma interação. É muito rápido.

## E a sua empresa pode ser a próxima...

Leia nosso **eBook** para saber mais sobre como implementar o Zendesk Chat, **inicie uma avaliação grátis** e prepare sua empresa para o sucesso.

zendesk