

ORACLE

# Estratégias essenciais para gerenciamento de contact center

---



UMA LEITURA DE ONZE MINUTOS

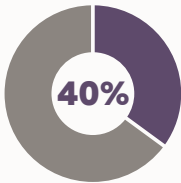


# Prepare seus agentes e clientes para o sucesso

Oferecer um atendimento excepcional ao cliente não é fácil. Você precisa de agentes felizes, percepções significativas do cliente e tecnologia inovadora. Tudo isso requer uma gestão ágil do contact center que evolua com seu negócio.

Nos últimos anos, temos visto grandes mudanças no atendimento ao cliente. Inovações tecnológicas rápidas fazem com que as empresas se esforcem para acompanhar o ritmo. E as expectativas dos clientes estão mudando com a mesma rapidez. A geração Z prefere que digitar do que falar; os consumidores valorizam a autenticidade em vez de scripts pré-escritos, e basta uma experiência de serviço ruim para colocá-lo em risco de perder clientes.

As implicações financeiras potenciais são substanciais. **Resultado:** se você pode preparar seu contact center para o sucesso, você pode proteger e até mesmo aumentar sua receita.



**A gestão eficaz do contact center pode resultar em índices 40% mais altos de satisfação dos funcionários e dos clientes.<sup>1</sup>**

Este guia vai ajudar você a desenvolver um plano de gerenciamento do contact center que proporcionará uma experiência mais satisfatória, tanto para seus clientes quanto para seus agentes - ao mesmo tempo em que o transformará de um centro de custo para um gerador de receita.



## E o conteúdo?

Gerenciamento de contact center, definido	3
Construa a base	5
Cinco etapas para começar o gerenciamento de contact center	6
Benefícios de um eficaz gerenciamento de contact center	8
Otimize o gerenciamento de contact center com a Oracle	9

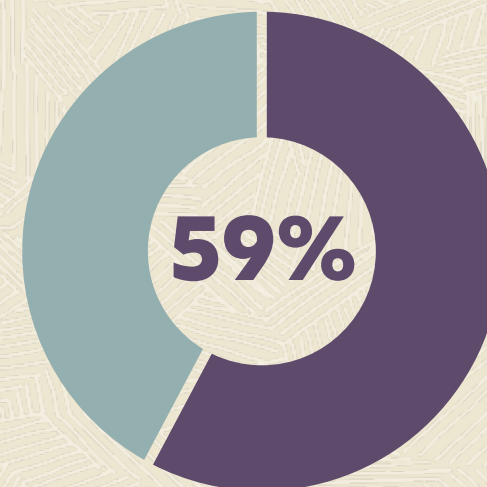


# Gestão de contact center

Como as empresas administram suas operações diárias de contact center, incluindo suporte técnico, atendimento ao cliente e assistência de vendas? E quais são suas estratégias para ajudar os clientes em múltiplos canais, como voz, e-mail, chat, vídeo e mídias sociais? É disso que se trata a gestão do contact center.

Independentemente de você atender consumidores ou empresas, uma gestão eficaz do call center pode ajudar você a:

- **Oferecer um serviço personalizado** em qualquer canal, em toda a jornada do cliente
- **Automatizar processos demorados** para liberar agentes para que eles possam se concentrar em tarefas de alto valor
- **Aumentar a produtividade e retenção do agente** com ferramentas que os capacitam a construir relacionamentos confiáveis com os clientes
- **Reduzir o treinamento** e custos de integração de novos contratados
- **Melhorar as taxas de resolução na primeira vez**, consistência de resolução e satisfação do cliente
- **Reduzir os custos de serviço** com aumento da produtividade e retenção do agente
- **Colaborar de forma eficaz** entre as equipes de front e back-office para atendimento ao cliente de maior qualidade e mais oportunidades de upsell e vendas cruzadas
- **Gerar mais receita** e diferenciar sua marca da concorrência



**59% dos clientes dizem ter maiores expectativas de suporte ao cliente do que tinham há um ano.<sup>2</sup>**

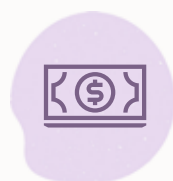


## Gestão de contact center

Sem uma gestão eficaz do call center, é mais provável que você experimente:



**Clientes frustrados** que têm dificuldade em obter ajuda, precisam repetir suas informações para diferentes agentes, e receber informações incorretas



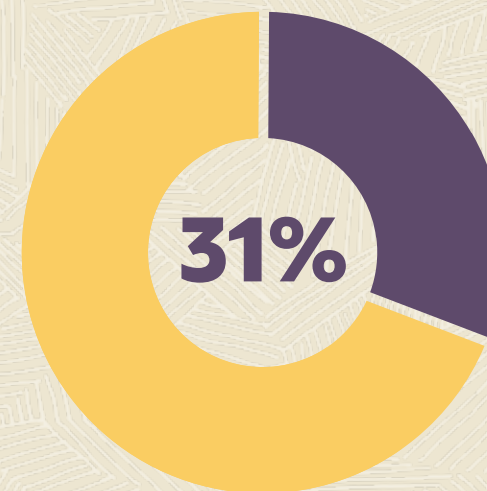
**Custos elevados** devido a novas contratações e treinamento



**Alta rotatividade de agentes** devido a sistemas desatualizados e desconectados, índices de satisfação irrealistas e conhecimentos institucionais inconsistentes



**Dados e sistemas díspares** que fornecem diferentes visões do cliente e dificultam a colaboração interna



**31% dos clientes dizem que o aspecto mais frustrante de uma má experiência de atendimento ao cliente é ter que fornecer informações várias vezes.<sup>2</sup>**





# Construa a base

Desenvolver estratégias para melhorar seu contact center pode parecer uma tarefa assustadora. Mas se você se concentrar nestas cinco áreas, você estará no caminho de proporcionar melhores experiências ao cliente.

## 1. Preferências do cliente

Seus clientes preferem se engajar digitalmente ou por telefone? Eles estão à vontade com mensagens de texto ou vídeo? Eles podem acessar facilmente estes diferentes canais e dispositivos? Perguntas como estas o ajudarão a entender melhor seus clientes e a pensar sobre as mudanças que você pode precisar fazer.

Se você vender para empresas que devem cumprir com os regulamentos de privacidade de dados, seu contact center também precisará ser construído em torno destes requisitos.

## 2. Objetivos de negócio (curto e longo prazo)

Cada organização de serviço tem objetivos diferentes. Para alguns, foi solicitado que transformassem o atendimento ao cliente em um gerador de receita, vendendo produtos adicionais. Outros precisam melhorar a eficiência operacional para que menos agentes sejam necessários. Ou talvez haja um foco na automatização de mais aspectos do atendimento ao cliente para reduzir os custos de pessoal e financiar

a inovação. Conforme você se propôs a desenvolver seu plano, considere suas iniciativas e se é provável que elas permaneçam as mesmas ou mudem ao longo do tempo.

## 3. Estratégia de crescimento da empresa

Se você planeja expandir globalmente, seus funcionários e sistemas do contact center podem precisar de mudanças. Por exemplo, você pode precisar contratar agentes que falem idiomas específicos ou mudar processos para cumprir com as leis regionais de captura de dados e privacidade. Se você estiver lançando novos produtos e serviços, seus agentes precisarão de treinamento sobre eles. E se as fusões ou aquisições estiverem no horizonte, é essencial pensar nos desafios tecnológicos, operacionais e de recursos humanos de combinar operações de contact center.

## 4. Contratação e gestão de talentos

Seus agentes são o rosto público de sua empresa, mas uma boa ajuda é difícil de encontrar - e cara. Cada vez que você perde um agente, isso custa ao seu contact center entre \$35.000 e

\$105.000.<sup>3</sup> Qual é a filosofia de contratação e gestão de talentos de sua empresa? Uma força de trabalho remota é eficaz, ou você precisa de uma localização física para os funcionários do contact center? Quer seus funcionários sejam remotos, no local, ou uma combinação dos dois, considere como você pode melhorar a contratação, o treinamento e a gestão dos mesmos.

## 5. Inovação

Há muitas oportunidades para otimizar as operações do contact center através da automação - desde simples solicitações de serviços até fluxos de trabalho complexos. Considere como você pode usar a inovação para melhorar sua experiência como cliente e agente. Essas inovações funcionarão com seu roteiro de TI e há suporte para investimento e experimentação com tecnologias emergentes? Seus agentes precisarão estar preparados para adotar estes tipos de mudanças e receber qualquer treinamento necessário.





# Cinco etapas para começar o gerenciamento de contact center

01

## Determine os pontos de fricção

Trabalhe com seus agentes e departamento de escalonamento para descobrir os principais pontos de frustração de clientes e agentes. Seus agentes estão gastando tempo valioso em tarefas repetitivas que poderiam ser automatizadas? São oferecidos aos clientes conteúdos de autoajuda que não resolvem seus problemas? Analise tanto sua jornada de agente como de cliente para identificar oportunidades de automação, racionalização e melhorias.

02

## Identifique os canais que seus clientes preferem

O sucesso do contact center é tudo sobre a satisfação do cliente. Como seus clientes preferem se engajar? Observe as métricas para ver quais canais são mais utilizados e reveja o feedback dos clientes para descobrir as maiores áreas de fricção e frustração. Uma vez que você compreenda as preferências de seus clientes, você tem um plano para se engajar nesses canais? Por exemplo, se a maioria de seus clientes preferir o bate-papo móvel, você oferece essa opção? Descubra se seus clientes estão usando novos canais que você pode querer adicionar. Considere reunir-se com TI, líderes de serviços e agentes de alto desempenho para identificar lacunas tecnológicas, soluções potenciais e formas de medir o sucesso.

03

## Avalie e invista em sua camada de tecnologia

Descubra se sua equipe de serviço tem as aplicações e ferramentas de comunicação de que precisa. Uma vez identificadas as lacunas, inclua alguns de seus agentes com melhor desempenho no processo de avaliação e seleção de novas aplicações. Quanto mais envolvidos eles estiverem no processo, mais se sentirão valorizados e empoderados no sucesso da equipe.

E tenha em mente que os novos agentes que ingressam assim que se formam esperam utilizar as aplicações mais recentes. De fato, 16% dos funcionários da geração Z e dos millennials demitiram-se porque seu empregador não forneceu a tecnologia adequada para que eles fizessem seu trabalho.<sup>4</sup>



## Cinco etapas para começar o gerenciamento de contact center

### 04 **Crie seu plano de inovação**

Como você pode levar seu contact center de bom a ótimo? Seu grupo de TI pode ajudá-lo a explorar as últimas inovações em automação e análise de dados. Implemente recursos como compartilhamento de tela, chat por vídeo, ferramentas de colaboração interna (como Slack), e assistência orientada para ações recomendadas de agentes, etc.

Mas não limite sua inovação apenas à tecnologia. Uma nova abordagem para seu pessoal e seus processos também pode melhorar seu contact center. Trabalhe com sua equipe de RH para obter recomendações para contratação de agentes e treinamento. Pense em novas maneiras de usar seu CRM atual. Crie programas de bônus que motivem seus agentes com recompensas que sejam significativas para eles.

### 05 **Defina metas mensuráveis para agora e para o futuro**

Determine metas de curto e longo prazo que atendam aos desafios atuais de seu contact center, bem como as tendências tecnológicas de serviço que surgirão nos próximos cinco anos. Estes podem incluir:

- Melhorar as pontuações de satisfação do cliente (CSAT)
- Acelerar os tempos de resolução
- Melhorar as taxas de resolução da primeira chamada
- Reduzir o volume de chamadas do contact center
- Reduzir o número de escalonamentos
- Reduzir o tempo de integração do agente
- Melhorar a produtividade do agente
- Melhorar as avaliações das experiências dos funcionários





# Benefícios de um eficaz gerenciamento de contact center

Uma boa gestão de contact center é fundamental para a satisfação do agente e do cliente. Também apoia o crescimento do seu negócio, bem como da sua marca em geral.



## 1. Ajude seus agentes a fazer mais

Deixe para trás os dias de navegação em várias telas e sistemas. Uma plataforma de interface única requer menos treinamento e ajuda os agentes a resolver problemas rapidamente, sem ficarem sobrecarregados por clientes esperando em fila.



## 2. Mostre aos seus agentes que você os valoriza

Um contact center tem uma taxa de rotatividade média de 30 a 45%.<sup>5</sup> Supere essas probabilidades reconhecendo o alto desempenho, oferecendo oportunidades de desenvolvimento de carreira e traçando um claro caminho de crescimento. Estabeleça medidas e treinamento para que seus agentes trabalhem de forma mais flexível - quando e onde isso funcionar para eles.



## 3. Tenha uma visão completa do seu cliente

Quando seu sistema de atendimento ao cliente é integrado com sistemas de marketing e vendas voltados para o cliente, bem como sistemas financeiros e de cadeia de suprimentos no back end (incluindo faturamento, gerenciamento de pedidos, inventário e expedição), seus agentes têm os dados necessários para fornecer o atendimento mais preciso.



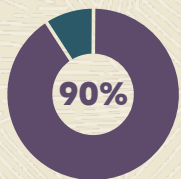
## 4. Atenda às expectativas do cliente

Seu contact center deve fornecer a plataforma para uma experiência excepcional do cliente. A maioria dos consumidores - 61% - diz ter parado de fazer transações com uma marca após uma má experiência de atendimento.<sup>2</sup> É por isso que é fundamental que seus clientes recebam um atendimento consistente, preciso e sem falhas em todos os canais.



## 5. Expanda sua definição de atendimento ao cliente

Os contact centers não têm que ser apenas centros de custo. Através da integração com outros sistemas e da colaboração com outras unidades de negócio, seus agentes podem ajudar no upsell e na venda cruzada. Deseja melhorar seus produtos e serviços? Peça aos agentes que solicitem feedback. Quando os clientes se sentem ouvidos, eles se sentem mais leais e mais propensos a recomendar sua empresa a outros.



**90% dos clientes veem de forma mais favorável as marcas que lhes dão a oportunidade de dar feedback.<sup>2</sup>**

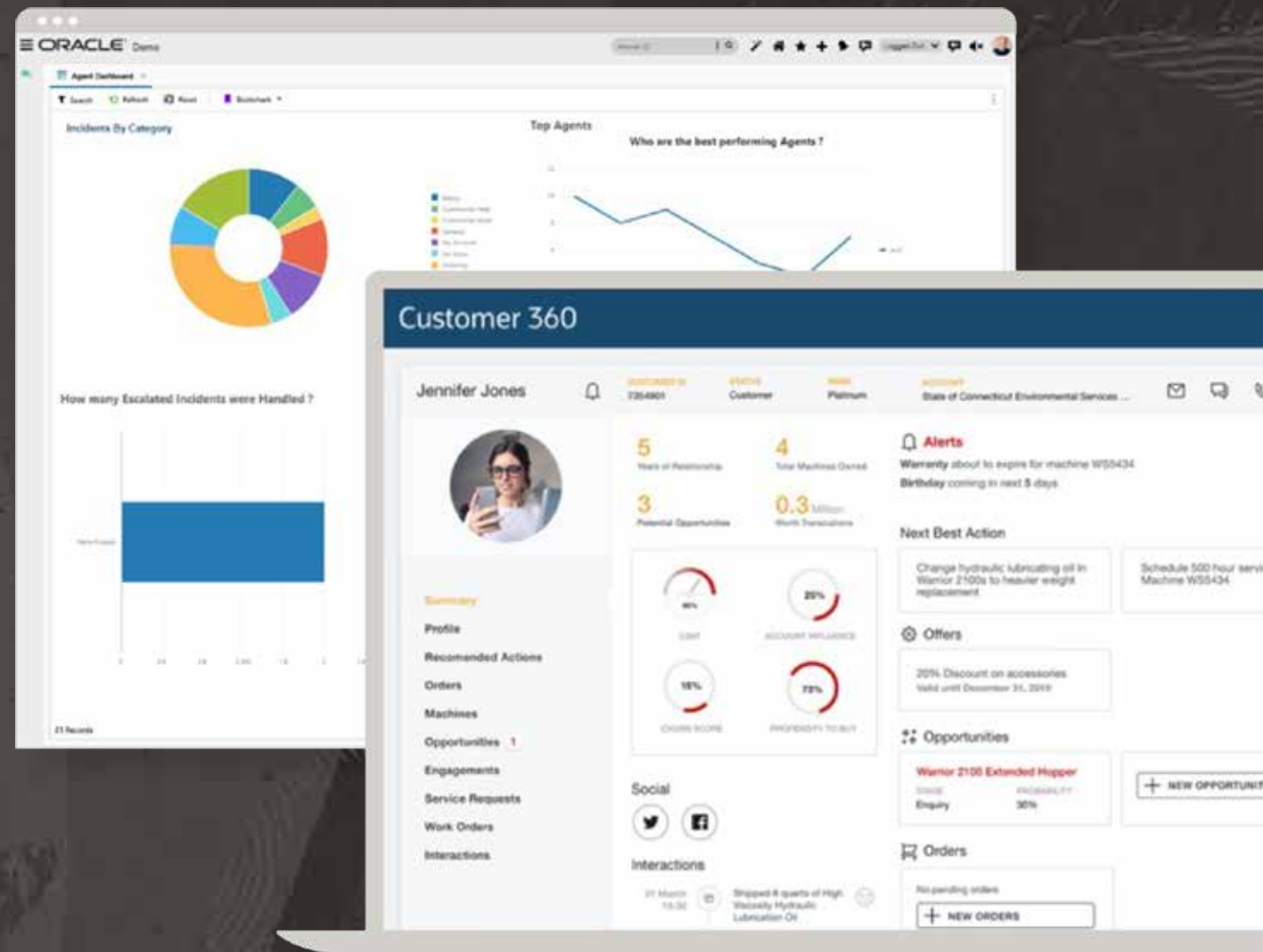




# Otimize o gerenciamento de contact center com a Oracle

Promova a produtividade e o serviço excepcional. Com o Oracle Service Center, seus agentes precisam de apenas uma interface para acessar informações críticas e gerenciar interações através dos canais.

**Descubra como sua equipe pode resolver problemas com mais rapidez e deixar os clientes mais satisfeitos.**



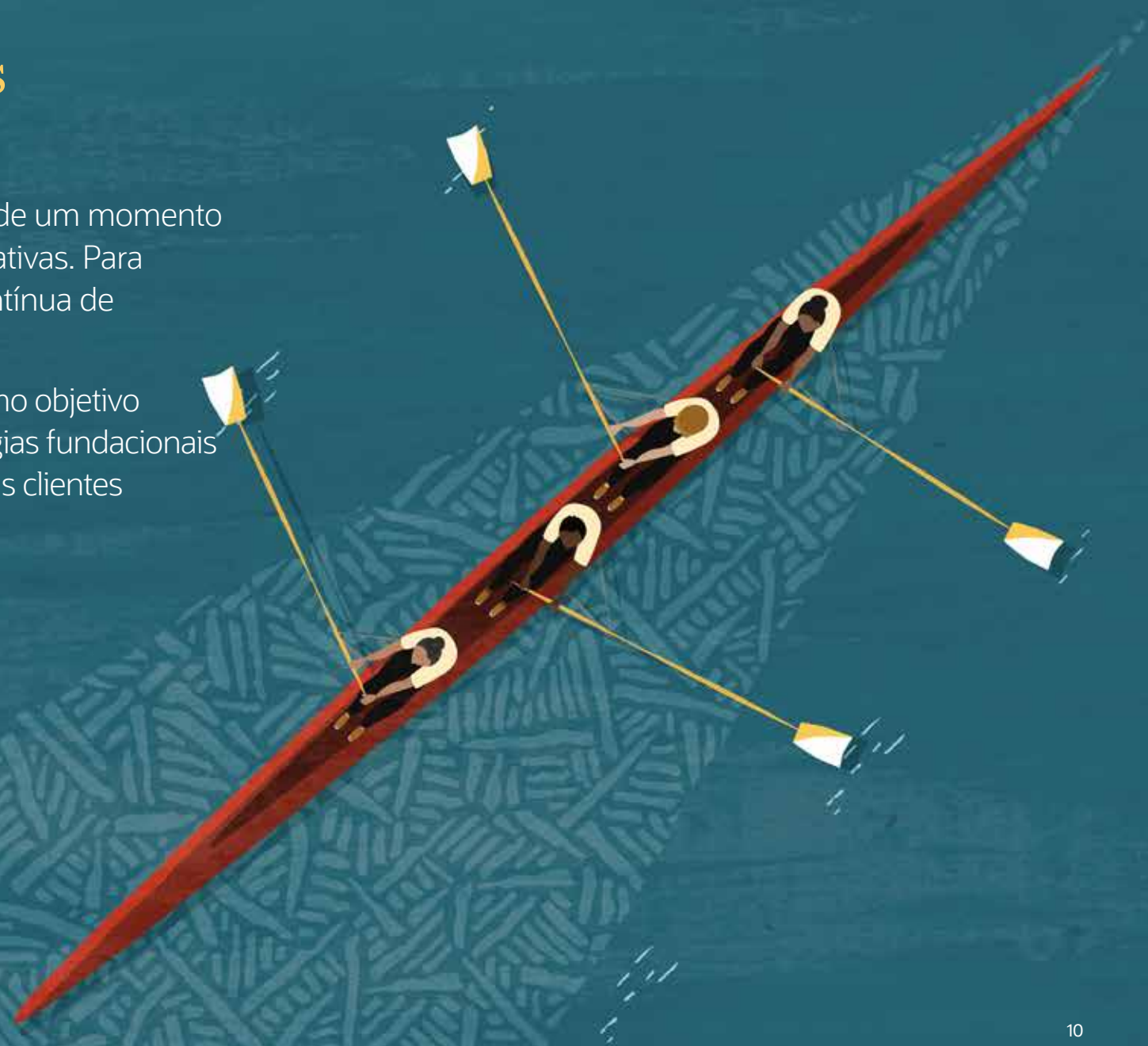
# Para o criador de experiências que está sempre em evolução

Como os clientes modernos parecem mudar de forma de um momento para o outro, é fundamental manter o ritmo das expectativas. Para ajudar, criamos a série Ignite para estimular a busca contínua de experiências de cliente que sempre acertem o alvo.

Guias como este sobre gestão de contact center têm como objetivo avançar sua experiência e ajudar você a elaborar estratégias fundacionais em menos tempo. Assim, você pode sair para cativar seus clientes e impulsionar a receita.

## E o que você vai descobrir depois?

- [eBook: Estratégias Essenciais para o Digital Customer Service](#)
- [Informações do produto: Simplificando a experiência do agente](#)
- [eBook: Dar sentido ao Engajamento Visual](#)





## Sobre Oracle Advertising e CX

Faça com que cada interação com o cliente seja importante, conectando todos os seus dados de negócio através da publicidade, marketing, vendas, comércio e serviços. Oracle Advertising and Customer Experience (CX) é um conjunto conectado de aplicativos que vai além do CRM tradicional para ajudá-lo a criar e nutrir relacionamentos duradouros com o cliente. Construa uma visão completa de cada interação e de cada cliente, não importa como e quando eles se envolvem. Capacite toda a sua empresa a fornecer experiências excepcionais ao cliente - desde a aquisição até a retenção - e tudo o que estiver entre eles.

## Fontes

1. ["O trabalho em casa se tornará o novo normal: você está preparado?" Oracle, 5 de maio de 2020](#)
2. ["Relatório do estado do atendimento ao cliente global", Microsoft Dynamics 365, março de 2019](#)
3. ["Como desvendar o louco alto custo do trabalho frequente dos funcionários em seu contact center \(e o que você pode fazer sobre isso\)", 21 de junho de 2019](#)
4. ["Gerações incompreendidas: o que os millennials e a geração Z realmente pensam sobre o trabalho", Zapier, 27 de janeiro de 2020](#)
5. ["Explorando os números de rotatividade do Call Center", Society of Workforce Planning Professionals, verão de 2019](#)



[oracle.com/cx/](https://oracle.com/cx/)

Copyright © 2021, Oracle e/ou suas afiliadas. Todos os direitos reservados.

