



Criando experiências excelentes de atendimento

Como funciona o atendimento moderno ao cliente



Atendimento moderno

Serviço da Web

Envolver os clientes

Central de atendimento

Capacitar os funcionários

Conhecimento

Adaptar-se rapidamente

Automação de políticas

Iniciar a jornada

Oferecendo atendimento moderno ao cliente

O mundo dos negócios está mudando rapidamente. A tecnologia passa por um grande avanço, os dispositivos móveis estão em todos os lugares, novos canais de comunicação estão surgindo e a mídia social é lugar-comum. Tudo isso está se combinando para mudar para sempre a forma como os clientes interagem com sua empresa. Ao mesmo tempo, a expectativa dos clientes cresce enormemente. Os clientes querem respostas rápidas – onde quer que estejam, não importa quais dispositivos estejam usando – e não querem ter de repetir sua história.

Oferecer atendimento moderno ao cliente significa atender a essas expectativas. Envolver os clientes, capacitar os funcionários e se adaptar rapidamente são os três princípios para oferecer atendimento moderno ao cliente – e o serviço Oracle Cloud pode ajudar você a alcançá-los.



Atendimento ao cliente na Web

Ofereça autoatendimento de nível internacional com tecnologia de última geração.



Gestão do conhecimento

Possibilite que os clientes encontrem as respostas certas – na primeira vez.



Central de Atendimento em vários canais

Unifique o desktop do atendente e ofereça excelente atendimento em todos os canais.



Automação de políticas

Garanta que as políticas normativas e da empresa sejam cumpridas, seja qual for o canal.



Atendimento moderno

Serviço da Web

Envolver os clientes

Central de atendimento

Capacitar os funcionários

Conhecimento

Adaptar-se rapidamente

Automação de políticas

Iniciar a jornada

Atendimento ao cliente na Web

Estamos vivendo uma época em que os smartphones e tablets têm praticamente se tornado uma extensão de nós mesmos. Eles estão sempre ligados, e não conseguimos imaginar nossas vidas sem eles. A multitarefa em nossos dispositivos móveis passou a ser a nova norma: ao assistir à TV, esperar o trem, comprar numa loja. Estamos constantemente usando nossos dispositivos móveis para descobrir informações.



E não queremos precisar parar o que estamos fazendo para obter respostas para nossas perguntas – 24 horas por dia. Como resultado, o autoatendimento se tornou o método escolhido de atendimento ao cliente. Na verdade, atualmente 72% dos clientes preferem o autoatendimento móvel e na Web¹ ao interagir com uma empresa.

Apesar disso, quando um cliente precisa de ajuda adicional, nenhuma solução moderna de atendimento ao cliente seria completa sem dispor de um caminho até uma pessoa ao vivo. O autoatendimento, combinado com o atendimento assistido, é essencial para oferecer experiências excelentes de atendimento ao cliente – seja por meio de chat ao vivo, navegação, telefone ou mesmo canais sociais. O serviço Oracle Cloud reúne o autoatendimento e o atendimento assistido para fornecer uma solução completa de atendimento ao cliente.

1- Forrester, Web Sites That Don't Support Customers Goals Waste Millions, 21 de agosto de 2012



Conectado, envolvente, pessoal

Atendimento moderno

Serviço da Web

Envolver os clientes

Central de atendimento

Capacitar os funcionários

Conhecimento

Adaptar-se rapidamente

Automação de políticas

Iniciar a jornada

Interações inteligentes

- **Web:** Personalize cada experiência de cliente interpretando a linguagem corporal digital. Capture e rastreie comportamentos ao personalizar a experiência.
- **Email:** Conte com uma plataforma de marketing corporativo. Gere aumento da receita e maior envolvimento dos clientes.
- **Móvel:** Capte a sus clientes en donde sea que estén. Personalice el contenido y las notificaciones según el contexto.
- **Social:** Comece a transformar curtidas e tweets em apoio e receita. Conecte os dados de interações sociais a campanhas e dados analíticos.
- **Exibição:** Dê aos anúncios exibidos relevância pessoal para obter maior envolvimento. Transforme a exibição de transações em relacionamentos.



Serviço personalizado

- **Assistente virtual:** Oriente seus clientes em direção às respostas certas em conversas com linguagem natural com uma assistente virtual.
- **Chat proativo:** Aumente o autoatendimento com a assistência de atendentes ao vivo.
- **Interações guiadas:** Ofereça aos clientes um passo a passo guiado até a resolução.
- **Conavegação:** Possibilite que os atendentes vejam a tela dos clientes e os auxiliem em tarefas como o check-out do comércio eletrônico ou sua orientação por um processo.



Atendimento moderno

Serviço da Web

Envolver os clientes

Central de atendimento

Capacitar os funcionários

Conhecimento

Adaptar-se rapidamente

Automação de políticas

Iniciar a jornada

Central de Atendimento em vários canais

Alta rotatividade. Sistemas em silos. Perguntas complexas. Múltiplos canais. Novos dispositivos.

Administrar uma central de atendimento bem-sucedida hoje em dia é uma tarefa mais desafiadora do que nunca. E com as expectativas crescentes dos clientes é ainda mais difícil. Se uma experiência ruim ocorrer, 79% dos clientes contarão a outras pessoas sobre ela. No entanto, uma experiência boa – especialmente, um atendimento excepcional – é a razão nº1 para recomendar uma empresa.¹ Com a disseminação das mídias sociais, nunca foi tão importante oferecer um atendimento excepcional.

Proporcionar experiências excepcionais para os clientes em interações com atendentes ao vivo traz enormes recompensas – e diferencia sua marca em um mundo em que o atendimento medíocre é a norma. Para transformar a sua central de atendimento de comum em excepcional, você deve capacitar seus atendentes com o conhecimento e as ferramentas de que precisam para resolver problemas complexos com facilidade e rapidez.

O Oracle Cross-Channel Contact Center fornece as ferramentas e a tecnologia para permitir que seus atendentes ofereçam excepcional atendimento ao cliente seja qual for o canal ou o dispositivo que seus clientes usem para se comunicar com sua empresa.



1. ^{*}Harris Interactive Study



ORACLE



Atendimento moderno

Serviço da Web

Envolver os clientes

Central de atendimento

Capacitar os funcionários

Conhecimento

Adaptar-se rapidamente

Automação de políticas

Iniciar a jornada

Adaptável, unificado, capacitador

- **Desktop Unificado:** Elimine a integração manual de sistemas e unifique seus aplicativos em um único desktop. A tecnologia incorporada facilita a reunião dos aplicativos no desktop – mesmo por trás de um firewall.
- **Gestão de casos:** Gerencie casos de forma eficiente com as ferramentas de produtividade incorporadas, como roteamento baseado em habilidades, SmartAssistant, texto padrão, fluxo de trabalho e criação de scripts. Os projetistas de desktop flexíveis permitem que você faça a adequação do desktop às necessidades específicas do seu negócio.
- **Desktop móvel:** Obtenha visibilidade total das operações de sua instância da nuvem, com cobertura global de uma infraestrutura totalmente redundante.
- **Telefonia integrada:** Integre-se à telefonia no local e baseada na nuvem por meio das APIs de serviços da Web e aproveite o controle total da telefonia no desktop.
- **Envolvimento com o cliente:** Combine os recursos de feedback e pesquisa com campanhas de amplo alcance para compreender o que os clientes têm a dizer e comunicar-se proativamente com eles.



- **Envolvimento social:** Expanda seu alcance e monitore e envolva proativamente os clientes diretamente nas mídias sociais, resolva incidentes e minimize o conteúdo social que pode afetar negativamente sua marca.
- **Resolução guiada:** Permita que os atendentes orientem os clientes pela solução passo a passo de problemas e concentrem-se na resposta certa para resolver os problemas mais rapidamente.
- **Analytics:** Rastreie e analise o desempenho do atendimento ao cliente, a satisfação dos clientes e um vasto número de métricas fundamentais de serviço com painéis pré-criados e relatórios ad hoc.



Gestão do conhecimento

O conhecimento é uma parte vital dos negócios cotidianos — do fornecimento de acesso rápido a conteúdo relevante para os clientes à capacitação dos funcionários da central de atendimento com as informações necessárias para resolver de forma rápida os problemas dos clientes. Os clientes de hoje têm uma maior probabilidade de procurar respostas on-line, e como resultado disso, o conhecimento muitas vezes se torna o primeiro ponto de envolvimento com seus clientes.

É necessário fornecer de forma consistente as respostas certas para proporcionar experiências excepcionais de autoatendimento on-line e manter a fidelidade dos clientes. Além disso, garantir que seus funcionários da central de atendimento tenham o conhecimento mais relevante e preciso aumenta a produtividade do atendente e reduz os custos gerais de suporte.

O Oracle Knowledge Management fornece uma solução de conhecimento moderna, possibilitando que você disponha o conhecimento em qualquer lugar que seus clientes mais precisem dele – em vários canais, em dispositivos móveis e até mesmo em jogos e eletrodomésticos.



“Mais da metade dos consumidores on-line dos EUA abandonam a compra on-line se não encontram uma resposta rápida para suas perguntas.”

– North American Technographics Customer Experience Survey, 2013

Atendimento moderno

Serviço da Web

Envolver os clientes

Central de atendimento

Capacitar os funcionários

Conhecimento

Adaptar-se rapidamente

Automação de políticas

Iniciar a jornada



Atendimento
moderno

Serviço da Web

Envolver os clientes

Central de
atendimento

Capacitar os
funcionários

Conhecimento

Adaptar-se
rapidamente

Automação de
políticas

Iniciar a jornada

Inteligente, perspicaz, em todos os lugares

- **Criação de conteúdo:** Crie e forneça conhecimento rapidamente usando um poderoso editor de rich-text WYSIWYG baseado na Web.
- **Pesquisa conceitual de autoaprendizagem:** Use os fatos para obter a resposta certa. Minimize a manutenção do conhecimento com recursos de autoaprendizagem.
- **Resolução guiada:** Fornece solução de problemas passo a passo e orienta seus clientes para chegar às respostas certas.
- **SmartAssistant:** Intercepta e reduz o recebimento de escalonamento em até 30%. Aproveite o SmartAssistant para recomendar a melhor resposta com base em uma pergunta de cliente.
- **Agregação de conteúdo:** Pesquise simultaneamente em várias fontes de informações e exiba os resultados em uma única lista integrada.
- **Linguagem natural:** Faça perguntas e as compreenda com a linguagem natural própria das conversas. Use o contexto e a intenção de uma pergunta para oferecer a resposta certa – de forma mais fácil e simples.
- **Análise de dados de conhecimento:** Compreenda a eficácia do conhecimento, e também suas lacunas, analisando o uso do conteúdo, os termos de pesquisa e a satisfação dos clientes.
- **Conhecimento em todos os lugares:** Incorpore o conhecimento onde ele é mais necessário – diretamente em um produto, eletrodoméstico, console de jogos ou aplicativo móvel.





Automação de políticas

As políticas – seja na forma de políticas da empresa, regulamentos ou legislação – estão em ascensão no mundo. Como resultado, está ficando cada vez mais difícil gerenciá-las e garantir a adesão a elas de forma consistente em toda a organização e nas interações com o cliente. Com frequência, as políticas são lidas em manuais ou sistemas herdados de difícil codificação, e falta aos sistemas de TI existentes a agilidade para mudanças rápidas. A Oracle Service Cloud Policy Automation possibilita que as organizações em todos os setores alcancem uma maior agilidade comercial por meio da automação de suas políticas de serviço, processos e regulamentos para fornecer experiências excepcionais aos clientes.

Atendimento moderno

Serviço da Web

Envolver os clientes

Central de atendimento

Capacitar os funcionários

Conhecimento

Adaptar-se rapidamente

Automação de políticas

Iniciar a jornada

Entrevistas ágeis, dinâmicas e on-line

- Apresente orientação personalizada para cada cliente
- Ofereça uma experiência consistente em todos os canais

Gerenciamento de políticas e projeto

- Responda às mudanças de política em dias em vez de em meses
- Capacite os usuários do negócio para projetar, criar e implantar

Análise de políticas incorporada

- Compreenda o impacto de políticas novas ou alteradas com a análise de hipóteses
- Garanta que as políticas sejam testadas antes da implantação

Elegibilidade e benefícios

Aplicativos e formulários on-line

Política de devoluções de produtos

Padrões

Orientação dinâmica

Processamento de reclamações

Conformidade

Política de taxas e cancelamentos





Atendimento moderno

Serviço da Web

Envolver os clientes

Central de atendimento

Capacitar os funcionários

Conhecimento

Adaptar-se rapidamente

Automação de políticas

Iniciar a jornada

Inicie a jornada

Conheça as pessoas, os processos e a tecnologia do Oracle Service Cloud. Inicie sua jornada rumo ao atendimento moderno ao cliente hoje mesmo e aprenda os três princípios para oferecer esse atendimento: envolver os clientes, capacitar os funcionários e adaptar-se rapidamente.

Atenda às demandas de seus clientes e crie excelentes experiências de atendimento em todos os canais com o serviço Oracle Cloud. Seus clientes vão adorar você por isso e sua marca será mais forte do que nunca. Isso é o atendimento moderno ao cliente. Acesse: [Serviço Oracle Cloud](#) on-line ou ligue para **0800 891 4433** e fale com um representante Oracle.

Conozca Más:

[Informes y Documentos de Oracle Cloud](#)

[Oracle Applications Customer Connect Community](#)



ORACLE®

 **Siga-nos em:**

[Blog do Oracle Service Cloud](#)

[Newsletter do Oracle Service Cloud](#)

 **[Oracle Cloud no Facebook](#)**

 **[Oracle Cloud no Twitter](#)**

 **[Oracle Cloud no YouTube](#)**

Copyright © 2014. Oracle e/ou suas controladas e coligadas. Oracle é uma marca registrada da Oracle e/ou suas controladas e coligadas. Todos os direitos reservados. Outros nomes podem ser marcas registradas de seus respectivos donos. A Oracle renuncia a qualquer garantia ou declaração relativa à precisão ou abrangência desta gravação, demonstração e/ou materiais escritos (doravante, os “Materiais”). Os Materiais são fornecidos “como se apresentam” sem qualquer garantia de nenhum tipo, expressa ou implícita, inclusive sem garantias de limitação ou comercialização, adequação a um fim específico e não violação.