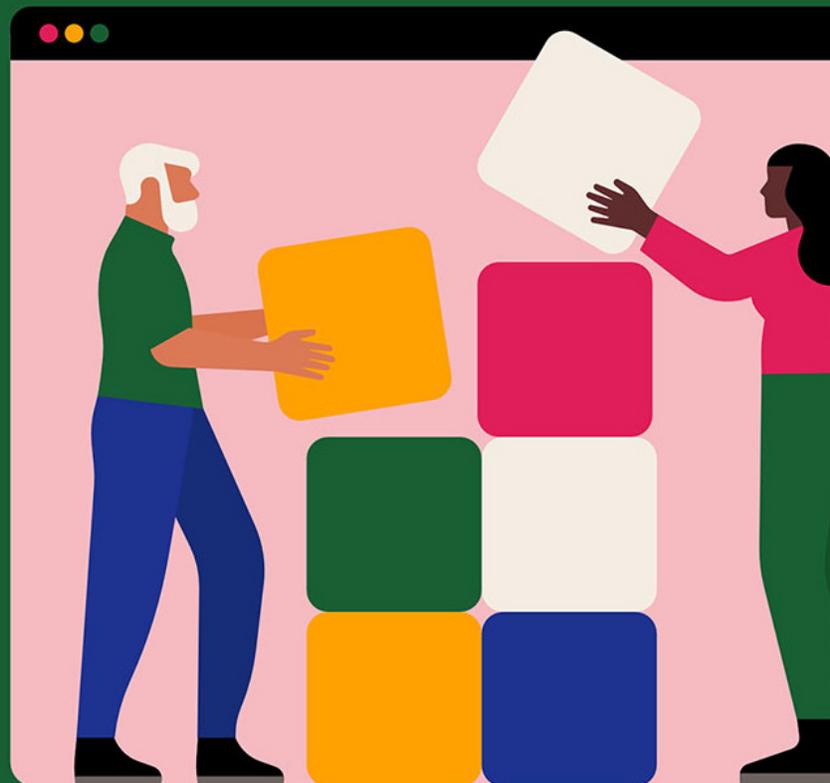


O manual do Slack para um atendimento excepcional ao cliente

Um guia prático para solucionar problemas com mais rapidez e transformar a experiência do cliente com o Slack como sua plataforma de produtividade inteligente



Sumário

Introdução	3
O atendimento ao cliente passou a ser virtual	4
As equipes precisam de uma plataforma para as operações de atendimento	5
Uma experiência melhor para os agentes	5
Uma experiência melhor para os clientes	6
O Slack é sua plataforma de atendimento ao cliente	7
A diferença do Slack para as equipes de atendimento	7
Uma plataforma que as equipes de atendimento amam	8
Resolva os problemas dos clientes mais rápido com o Slack	9
Revolucione a experiência do seu cliente	9
Solucione os casos em equipe	10
Faça a triagem de problemas mais rapidamente com canais e pesquisa	11
Acelere o ritmo da comunicação	13
Automatize os processos da sua equipe de atendimento	14
Transforme a experiência do cliente	16
Meça o impacto do seu atendimento ao cliente	18
Comece agora	19

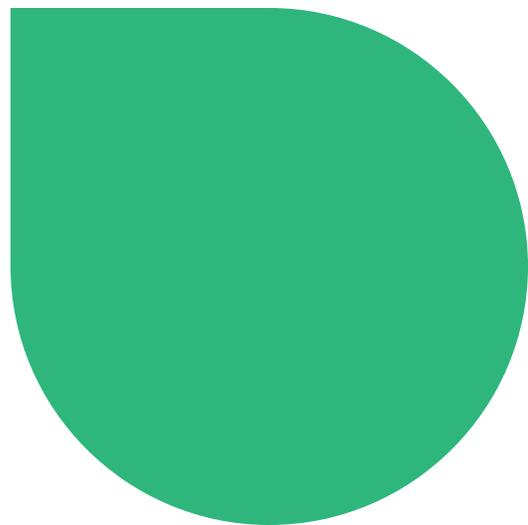


Introdução

Conquistar a fidelidade de um cliente é um dos maiores desafios, mas também uma das maiores vitórias para uma empresa. E grande parte disso depende da criação de uma experiência agradável ao longo da jornada do cliente, em especial quando ocorre um problema e ele precisa de ajuda imediata.

Felizmente, as ferramentas disponíveis para equipes de atendimento modernas têm transformado o cenário atual. Se a sua equipe conseguir fornecer suporte qualificado, personalizado e imediato, você terá uma chance muito maior de oferecer aos clientes uma experiência agradável, mesmo em caso de problemas, e conquistar a fidelidade deles.

Para agilizar a resolução de problemas e aprimorar a experiência do consumidor, as empresas hoje estão **transformando o atendimento ao cliente com o Slack como sua plataforma de produtividade inteligente**. Elas estão reduzindo o tempo de encerramento de tíquetes, melhorando o Net Promoter Scores e simplificando seus fluxos de trabalho com automação e inteligência artificial. Você também pode fazer isso. Veja como neste manual.



O atendimento ao cliente passou a ser virtual

A tecnologia revolucionou a forma como falamos com os clientes e entendemos suas necessidades. Nos últimos anos, graças às redes sociais, à internet de alta velocidade e aos smartphones repletos de apps, os clientes nunca tiveram tantas formas de interagir com as equipes de suporte e vice-versa. No entanto, com a pandemia da Covid-19, as centrais de atendimento em locais físicos fecharam quase da noite para o dia, e os clientes passaram a enfrentar uma série de novos desafios.

Com a mudança para o trabalho remoto, as equipes de atendimento adotaram novas ferramentas e táticas para manter a produtividade:

65%

das empresas de atendimento com alto desempenho usam automação

88%

é o percentual de aumento na adoção da IA pelas equipes de atendimento desde 2020 (de 24% para 45%)

Fonte: [relatório State of Service da Salesforce, 5ª edição](#)

Enquanto isso, os clientes querem ajuda de forma mais rápida e por meios digitais:

77%

dos clientes esperam obter uma resposta imediata quando entram em contato com uma empresa

74%

dos clientes esperam conseguir fazer online todas as atividades que podem fazer pessoalmente ou por telefone

Fonte: [relatório State of the Connected Customer da Salesforce, 6ª edição](#)

Seja devido à evolução natural do comércio online ou à mudança súbita e ampla para o trabalho remoto, uma coisa é certa: a forma como as equipes de atendimento operam e as expectativas dos clientes em relação a elas passaram por uma transformação fundamental.



As equipes precisam de uma plataforma para as operações de atendimento

Para dar um suporte melhor aos agentes de atendimento, independentemente do local ou do horário de trabalho, e para oferecer aos clientes respostas rápidas e pertinentes, as empresas devem implementar novas soluções. É necessário unir equipes, ferramentas, parceiros e clientes em uma única **plataforma de produtividade**.

Com uma plataforma para as operações de atendimento, as equipes podem:

- **Reduzir o tempo necessário para resolução de problemas** centralizando a comunicação, promovendo a colaboração em tempo real e integrando ferramentas e fluxos de trabalho
- **Eliminar os silos** permitindo que os agentes abordem casos junto com especialistas de toda a empresa e compartilhem feedback dos clientes para ação direta
- **Adotar a flexibilidade** capacitando os agentes de atendimento para terem sucesso em qualquer lugar
- **Automatizar o trabalho** de atendimento ao cliente, poupando o tempo dos agentes em tarefas de menor valor para que possam se concentrar no suporte aos clientes

Uma experiência melhor para os agentes

Conectar toda a sua organização em uma única plataforma pode criar uma base sólida e unificada, independentemente do local de trabalho do agente.

“As empresas que oferecem aos seus representantes maior flexibilidade de horário têm benefícios mais significativos no bem-estar dos funcionários, com pouca ou nenhuma redução na sua eficiência operacional.”

Fonte: “Predicts 2022: Customer Service and Support — Paving the Way for Greater Ambition and Responsibility for the Customer Experience, 2021”, Gartner®, 2021. GARTNER é uma marca registrada e marca de serviço da Gartner, Inc. e/ou suas afiliadas nos EUA e em todo o mundo e é usada aqui com permissão. Todos os direitos reservados.



Uma experiência melhor para os clientes

Adotando novas tecnologias para aprimorar o atendimento ao cliente, as empresas também podem causar um impacto direto e positivo na experiência do cliente.

15% a 20%

de aumento na satisfação do cliente quando as empresas usam a tecnologia para aprimorar a experiência dele

Fonte: [McKinsey](#)

Saiba mais sobre os benefícios de uma [plataforma de produtividade para equipes de atendimento](#).



O Slack é sua plataforma de atendimento ao cliente

Desde o seu lançamento em 2014, o Slack tem sido um espaço de colaboração confiável que reúne pessoas, informações e ferramentas. Nossa plataforma disponibiliza mais de **2.600 apps** e uma **API robusta** para ajudar você a simplificar seu atendimento, automatizar tarefas rotineiras e dar contexto às suas conversas com os clientes.

A diferença do Slack para as equipes de atendimento

Ao contrário de algumas outras soluções, o Slack oferece uma variedade de recursos avançados para otimizar e expandir as operações de atendimento ao cliente:

- **Canais** entre equipes para compartilhar informações de casos e fazer a triagem de problemas em conjunto de forma rápida
- **Pesquisa** baseada em IA em toda a organização para ajudar os agentes a encontrar rapidamente o conhecimento necessário, mesmo que esteja fora do seu departamento
- **Reacji** (também conhecido como reações de emoji) com um clique e **fluxos de trabalho** com pouco código para receber, encaminhar e resolver facilmente os problemas dos clientes
- **Integrações** prontas para uso com ferramentas robustas como **Salesforce Service Cloud** e **Jira**
- Colaboração externa segura por meio do **Slack Connect** para trazer clientes e parceiros para a conversa



Uma plataforma que as equipes de atendimento amam

O mais importante é que o Slack é uma ferramenta adotada com entusiasmo pelos agentes de atendimento. Um recente [estudo de Impacto Econômico Total realizado pela Forrester Consulting](#)¹ descobriu que nossa plataforma aumentou a satisfação dos funcionários nas equipes de atendimento. Em especial, o Slack foi citado por:

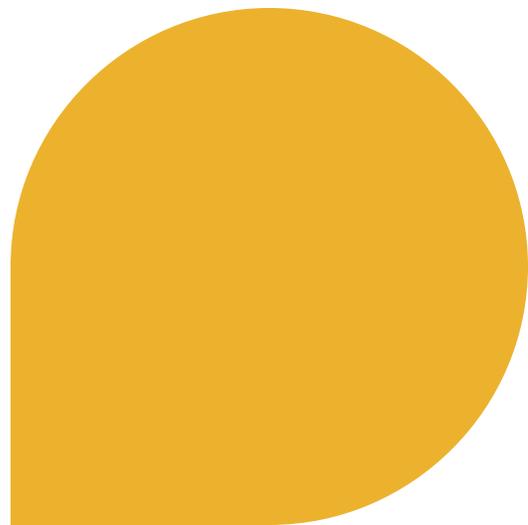
- Melhorar o fluxo de informações entre os membros da equipe
- Facilitar oportunidades de treinamento e permitir um feedback mais rápido e direto
- Reduzir o tempo de integração para novas contratações
- Ajudar a preservar a cultura da empresa na era do trabalho remoto

“Em termos de comunicação, o Slack é o elemento vital da nossa equipe. Nós usamos os canais do Slack como uma base de conhecimento coletivo para encontrar respostas e nos comunicar com supervisores. Isso nos ajuda a atingir nossos indicadores-chave de desempenho.”

Brian Malone

Diretor de atendimento ao cliente, [Shipt](#)

¹ Fonte: [“O Total Economic Impact™ do Slack para equipes de atendimento”](#), um estudo encomendado pelo Slack e realizado pela Forrester Consulting em abril de 2021



Resolva os problemas dos clientes mais rápido com o Slack

Vamos analisar com mais detalhes. O Slack oferece diversos recursos e integrações que as equipes de atendimento podem usar para simplificar e potencializar o trabalho de suporte ao cliente.

Revolucione a experiência do seu cliente

Como as equipes de suporte frequentemente usam o autoatendimento e a automação, os casos que chegam a um agente não têm solução simples. Devido à maior complexidade das questões, os agentes recorrem cada vez mais a especialistas no assunto para resolver os casos. No entanto, o modelo de suporte em níveis pode ser frustrante. Afinal, **83% dos clientes esperam resolver problemas complexos falando com uma única pessoa**, o que torna compreensível que essas transferências levem a índices mais baixos de satisfação do cliente.

O Slack adota uma abordagem sem hierarquia **integrando-se** ao **Salesforce Service Cloud** para um gerenciamento unificado de casos. Assim, permite que os agentes extraiam facilmente as informações de tíquetes para o Slack e atualizem casos diretamente nos canais da nossa plataforma.

A eliminação de níveis melhora a experiência do cliente, pois reduz o atrito e agiliza o tempo de resolução com um único ponto de contato. Além disso, essa abordagem traz grandes benefícios para as equipes de atendimento, pois simplifica a experiência dos agentes e permite uma colaboração em escala com os especialistas certos conforme necessário.

O resultado? Cada cliente tem uma experiência realmente excepcional. Saiba mais sobre o **Slack para equipes de atendimento**.

Também é possível conectar o Slack a soluções populares de emissão de tíquetes como **Jira**, **Intercom**, **Freshdesk**, **Zoho Desk** e **Halp**. Foi o que fez a plataforma de pacientes na área de saúde **83bar**, integrando o workspace da equipe de atendimento no Slack ao Halp, a solução de central de suporte da plataforma. Essa integração permitiu que a empresa reduzisse o tempo médio de resposta aos tíquetes de até um dia e meio para apenas uma hora.

Por fim, integrações como essas funcionam para os dois lados: elas permitem que as equipes forneçam facilmente informações sobre incidentes no Slack, mas também permitem que os agentes atualizem colegas e clientes com mais contexto e detalhes, e tudo isso sem sair do Slack.



“No Slack, é possível solucionar problemas e identificar as informações necessárias para responder a perguntas. Assim, nós podemos ser mais sucintos e eficientes. O Slack nos permite resolver problemas quase em tempo real.”

Sebastian Burzacchi

Vice-presidente de operações de atendimento, **Oscar Health**

Descubra mais soluções de atendimento que se integram à nossa plataforma no [Diretório de apps do Slack](#).

Solucione os casos em equipe

Plataformas colaborativas como o Slack permitem que as equipes compartilhem informações rapidamente e trabalhem juntas na resolução de problemas. Para as equipes de atendimento, isso significa que um único agente pode conduzir todo o processo. Em vez de encaminhar casos para outros especialistas quando enfrentam dificuldades, os agentes podem gerenciar os casos do início ao fim.

Quando surge um problema complexo, os agentes podem iniciar um fluxo de trabalho em mutirão diretamente no Slack, conectando automaticamente os agentes aos especialistas multifuncionais adequados com base nas habilidades, disponibilidade e capacidade necessárias. O recurso de **mutirão** pode eliminar o tempo de espera resultante da movimentação de tíquetes dentro de um sistema em níveis e acelerar a resolução de casos, já que reúne automaticamente os especialistas apropriados para solucionar problemas complexos diretamente no Slack.

Os especialistas em atendimento da Salesforce obtiveram recentemente resultados positivos, como esses, testando um **programa piloto de mutirão com a tecnologia do Slack** em algumas de suas equipes de suporte. Os resultados foram tão impressionantes que a Salesforce planeja agora implementar o modelo em toda a sua organização de suporte global.

Impacto da transição para um modelo de mutirão com a tecnologia do Slack na Salesforce:

26%

de melhoria nas taxas de dias para encerramento

19%

de aumento na resolução de casos no mesmo dia



Além do impacto nessas métricas principais, o mutirão pode trazer benefícios reais para a experiência do cliente. Em vez de serem repassados de um agente para outro, seus problemas são tratados por um único ponto de contato, oferecendo um parceiro consistente com quem o cliente pode contar durante todo o processo.

E esses benefícios também podem ser mensurados.

36%

mais agilidade na resolução de casos no **Intuit Quickbooks** ao usar o Slack para dar suporte às operações de atendimento

12%

de aumento na pontuação do NPS® no Intuit Quickbooks depois que as equipes de atendimento adotaram o Slack

Saiba mais sobre como o Slack pode fortalecer uma abordagem colaborativa no atendimento ao cliente.

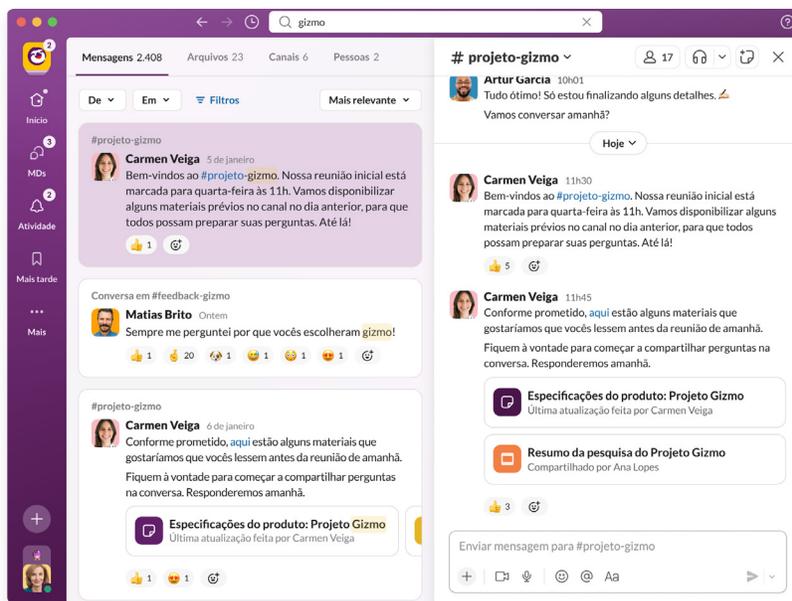
Faça a triagem de problemas mais rapidamente com canais e pesquisa

Para as equipes de atendimento, é essencial acompanhar os casos e fornecer respostas rápidas aos clientes, e o Slack simplifica essas duas tarefas.

Muitas equipes de atendimento optam por criar **canais** exclusivos no Slack para casos ou clientes individuais, facilitando a organização e a localização dos problemas.



Além disso, a **pesquisa** do Slack em toda a organização e baseada na IA permite que os agentes localizem rapidamente informações e especialistas em toda a empresa. Assim, eles podem responder às perguntas dos clientes com maior rapidez e envolver outros interessados quando precisam de mais informações.



Recursos como esses ajudaram a otimizar o atendimento ao cliente na empresa de software de contabilidade **Xero**. Os agentes da equipe de experiência do cliente da Xero costumavam se comunicar principalmente por e-mail, mas agora compartilham ideias e informações em 30 a 40 canais do Slack dedicados a áreas de conhecimento específicas. Além disso, a equipe utiliza **@menções**, reações e conversas com comentários para reivindicar ou atribuir casos rapidamente e acompanhar seu progresso para a resolução.

“[Quando um caso é reivindicado], os agentes podem prosseguir para o próximo cliente. Isso significa que nossos clientes estão recebendo respostas mais rápidas. E isso é fundamental.”

Matt Simpson

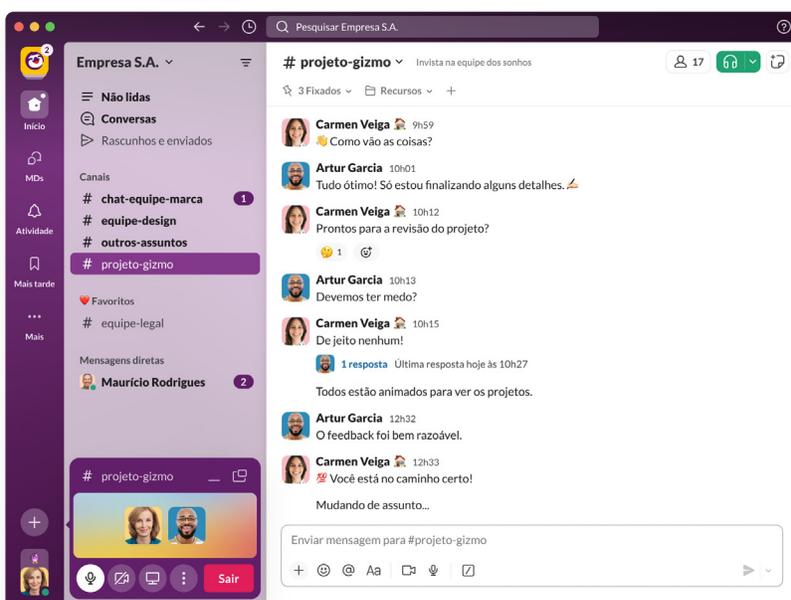
Coordenador principal de fluxo de trabalho, Experiência do cliente, **Xero**



Acelere o ritmo da comunicação

Atualmente, **76% das equipes de atendimento** são compostas por trabalhadores remotos, e a expectativa é que esse número aumente. Com tantos agentes trabalhando em locais e fusos horários diferentes, é essencial ter uma comunicação eficaz. Felizmente, o Slack está repleto de recursos para facilitar o compartilhamento de ideias e informações.

Por exemplo, os **círculos** do Slack são uma ótima forma de os agentes avaliarem rapidamente os problemas com os colegas de equipe. Com essas conversas de áudio pontuais, os agentes podem facilmente aproveitar a experiência de seus colegas e oferecer respostas rápidas aos clientes. Eles podem até compartilhar suas telas nos círculos para avaliar documentos ou sites juntos, conforme necessário. Além disso, os círculos são automaticamente transcritos, para que as informações trocadas sejam registradas na base de conhecimento da empresa e fiquem disponíveis para consulta.



“Esses círculos instantâneos são realmente eficazes neste ambiente de trabalho remoto. Nossos especialistas na linha de frente precisam de uma forma de se reunirem com alguém que compreenda suas funções. E, portanto, quando estamos todos em casa, o uso dos círculos é realmente fundamental para cuidar da saúde mental.”

Gabrielle Dracopoulos

Chefe de sucesso do cliente, **Intuit**



Os agentes também podem usar os **clipes** do Slack para registrar suas opiniões sobre incidentes específicos. Enquanto isso, os clientes podem gravar clipes para mostrar os problemas que estão enfrentando e compartilhá-los com os agentes por meio de canais do **Slack Connect**.

Assim como os círculos, os clipes também são automaticamente transcritos para registro. Além disso, apresentam legendas ao vivo, tornando-os mais acessíveis e mais fáceis de verificar.

Os clipes se tornaram um diferencial para a fabricante de computadores **Dell Technologies**. A empresa permite que os clientes testem versões digitais de seu hardware e produtos e compartilhem gravações de vídeo dando um feedback por meio dos clipes do Slack. Dessa forma, os agentes conseguem ter uma visão muito mais detalhada e concreta de qualquer problema técnico que os clientes possam estar enfrentando, o que lhes permite compreender e resolver a questão com maior rapidez.

“Com os clipes, podemos ver exatamente o que os clientes estão vendo via vídeo, o que nos ajuda a oferecer suporte e a resolver os problemas com muito mais rapidez.”

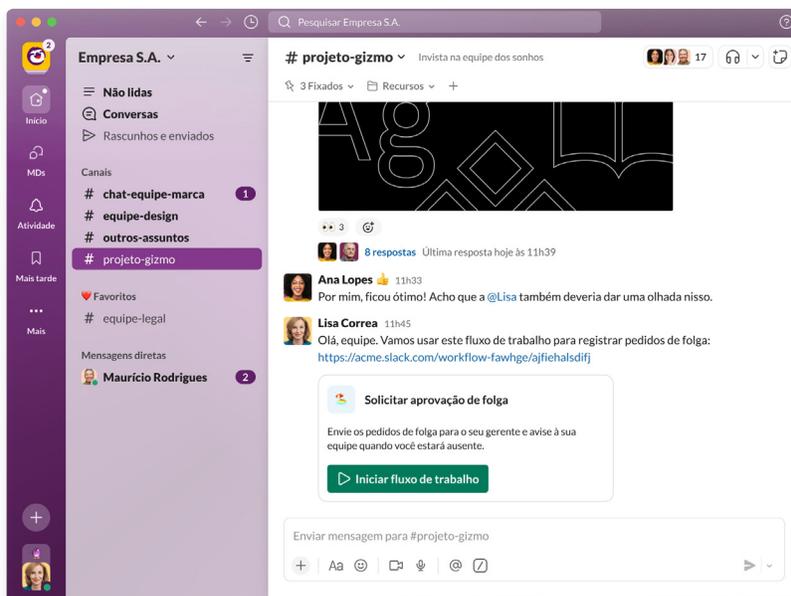
David Felt
Engenheiro técnico de marketing, **Dell Technologies**

Automatize os processos da sua equipe de atendimento

Normalmente, os agentes de atendimento dedicam muito tempo a tarefas administrativas de rotina, como solicitar aprovações ou compartilhar feedback de clientes com as equipes de produto. Com o Slack, muitas dessas tarefas podem ser automatizadas, permitindo que os agentes se concentrem em trabalhos mais importantes e gratificantes.



Por exemplo, as empresas podem utilizar o **Criador de fluxo de trabalho** do Slack para simplificar e padronizar a coleta de feedback dos clientes. Um fluxo de trabalho em um canal dedicado do Slack pode orientar rapidamente os agentes durante o processo, coletando todas as informações necessárias e mantendo-as estruturadas e organizadas.



Para oferecer um suporte melhor à sua base de mais de 100 milhões de clientes, a equipe de atendimento da gigante de telecomunicações **T-Mobile** adotou o Slack. A equipe utiliza fluxos de trabalho para simplificar a realização de tarefas, como fornecer atualizações de status aos gerentes ou compartilhar reconhecimento entre os colegas.

“Sempre senti que estava correndo atrás das pessoas, tentando obter as informações de que eu precisava. Agora, todos estão mais produtivos e eficientes. Assim, todo mundo sai ganhando.”

Rasha Alkhatib

Gerente de experiência do cliente, **T-Mobile**

Outras automações e recursos de IA estão chegando: a **IA do Slack** cria resumos gerados por IA e oferece assistência à escrita, enquanto o **Bot de Conhecimento do Einstein** fornece respostas em conversas com base nos seus artigos de conhecimento enquanto sua equipe está reunida.



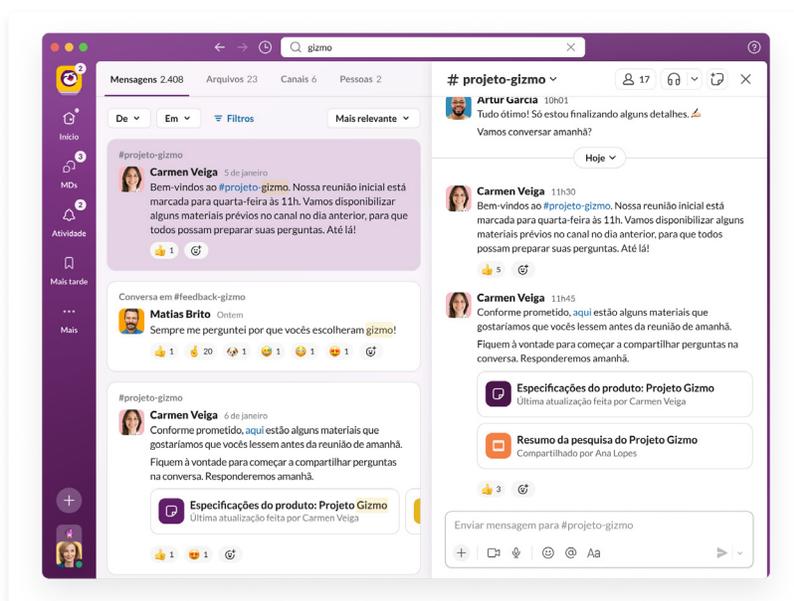
Transforme a experiência do cliente

É claro que os clientes gostam de ter seus problemas resolvidos com rapidez e de lidar com um único ponto de contato, e isso é possível quando as equipes de atendimento usam o Slack. Mas existem outras maneiras pelas quais nossa plataforma pode contribuir para uma experiência melhor para os clientes.

Estabeleça uma relação com os seus clientes

Quanto mais clientes você conquista, maior é o desafio de oferecer uma experiência verdadeiramente personalizada.

O Slack permite ampliar sua estratégia de atendimento ao cliente, mantendo um suporte de alta qualidade. Com os canais do **Slack Connect**, você pode capacitar as equipes de atendimento a interagir diretamente com os contatos dos clientes. Isso não apenas oferece uma experiência mais pessoal e transparente para os clientes, mas também reduz as transferências de casos, os encaminhamentos e o tempo de resolução.



A agência de suporte **Influx** configurou canais individuais do Slack Connect para clientes específicos, oferecendo a eles um local dedicado para tratar de incidentes e compartilhar informações, o que é muito útil em tempos de trabalho remoto, em que os agentes da Influx não podem se reunir no mesmo espaço físico.

“Todo mundo dizia que não era possível fazer centrais de atendimento e suporte digital virtuais. [Mas] o Slack é uma ferramenta essencial para tornar tudo isso possível.”

Alex Holmes
Diretor de crescimento, **Influx**



Meça o impacto do seu atendimento ao cliente

Embora possa parecer difícil quantificar o excelente atendimento ao cliente, na verdade, existem muitas métricas que demonstram o valor de adotar uma plataforma para equipes de atendimento.

De acordo com o [estudo Total Economic Impact da Forrester Consulting](#)² de 2021, as equipes de atendimento pesquisadas que usam o Slack relataram:

- 26% de redução no tempo de resolução de casos
- 17,4% de redução nos encaminhamentos
- 15,1% de redução no custo por tíquete
- 11,4% de aumento médio no CSAT
- 5,9% de aumento médio na satisfação dos funcionários
- 9,2% de aumento médio no NPS

² Fonte: Net Promoter e NPS são marcas registradas e Net Promoter Score é uma marca da Bain & Company, Inc., Satmetrix Systems, Inc. e Fred Reichheld.



Comece agora

Quer saber como você pode melhorar seu atendimento ao cliente com o Slack como sua plataforma de produtividade? [Fale com a nossa equipe de vendas](#) hoje mesmo.

Para ver mais recursos, visite nossa [coleção de blogs do Slack para equipes de atendimento](#), navegue pelo nosso [Diretório de apps](#) para ter uma amostra das muitas ferramentas de tíquete e apps de atendimento ao cliente que você pode integrar ao Slack ou acesse nossa [Central de soluções de atendimento ao cliente](#) para assistir a webinars, baixar e-books e ler histórias sobre como empresas líderes utilizam o Slack como sua plataforma de produtividade inteligente.



Sobre o Slack

O Slack tem como missão tornar a vida profissional das pessoas mais simples, agradável e produtiva. É a plataforma de produtividade para empresas que aprimora o desempenho, capacitando todos com automação sem código, tornando a pesquisa e o compartilhamento de conhecimento mais fluidos e mantendo equipes conectadas e engajadas enquanto avançam juntas no trabalho. Como parte da Salesforce, o Slack está profundamente integrado ao Salesforce Customer 360, o que potencializa a produtividade em equipes de vendas, atendimento ao cliente e marketing. Para saber mais e começar a usar o Slack gratuitamente, acesse slack.com/intl/pt-br ou fale conosco no [@SlackHQ](https://twitter.com/SlackHQ).



As informações anteriores têm fins puramente informativos e não implicam nenhum compromisso obrigatório. Não se baseie nelas para tomar decisões a respeito de suas aquisições. O desenvolvimento, o lançamento e as datas de produtos, recursos ou funcionalidades continuam a critério exclusivo do Slack e estão sujeitos a alterações.