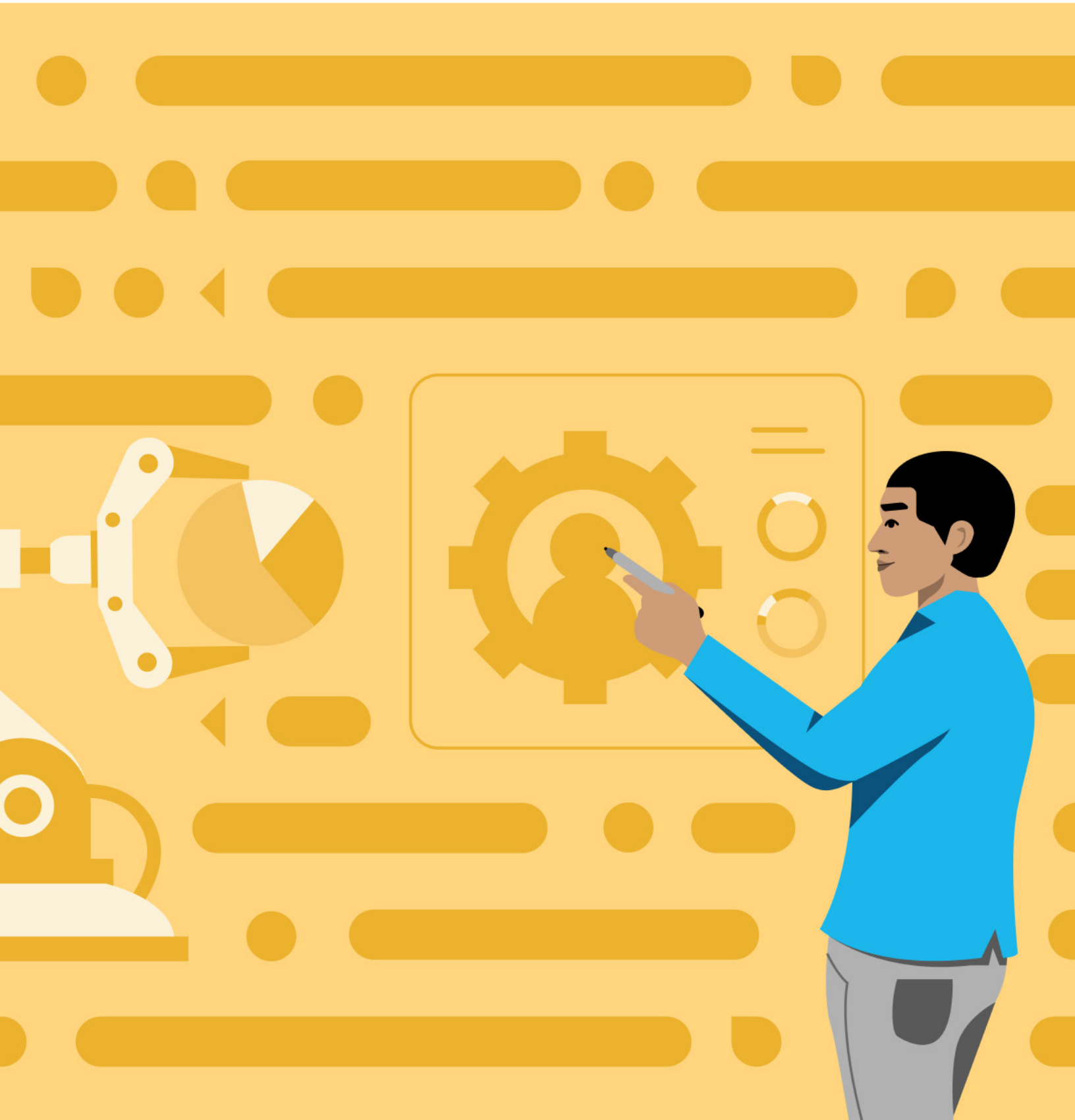


# Relatório sobre o estado do trabalho <sup>2023</sup>



## Tendências do setor de atendimento



# Sumário

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Introdução</b>   | <b>3</b>  |
| <b>Metodologia</b>  | <b>4</b>  |
| <b>Organizações do setor de suporte têm o maior potencial para se beneficiar com a automação e a IA</b> | <b>5</b>  |
| <b>Ofereça flexibilidade para a sua equipe de suporte</b>   | <b>8</b>  |
| <b>Os líderes de suporte precisam repensar a forma de melhorar a produtividade</b>                      | <b>11</b> |
| <b>Conclusões</b>   | <b>12</b> |
| <b>O Slack pode ajudar</b>  | <b>13</b> |



# Introdução

O mundo passou por mudanças profundas nos últimos anos. Em 2019, ano do nosso [último relatório sobre o estado do trabalho](#), o maior desafio enfrentado por equipes de suporte ao cliente era a falta de alinhamento. Nos dias de hoje, o cenário é bastante diferente. Uma pandemia desestabilizou a forma como trabalhamos, e uma crise econômica está forçando todos a melhorar o desempenho com menos recursos.

As equipes de suporte ao cliente, em particular, estão sentindo a pressão. Com a incerteza dos mercados financeiros e da economia, a fidelidade do cliente não é mais garantida. De acordo com o [relatório “Estado do cliente conectado” da Salesforce](#), 48% dos clientes esperam um determinado nível de suporte para que mantenham a fidelidade à empresa. No entanto, muitas organizações do setor de atendimento não estão preparadas para oferecer o melhor desempenho possível.

No nosso último [relatório sobre o estado do trabalho](#), examinamos como as equipes de suporte ao cliente podem aumentar a produtividade no ambiente turbulento de hoje. Descobrimos que a maioria delas está perdendo oportunidades cruciais de adotar métodos de trabalho mais modernos e eficientes. Além disso, não estão aproveitando o potencial da automação e da IA para transformar o trabalho. Portanto, é hora de mudar esse cenário.

## Ações realizadas nos últimos seis meses devido à crise econômica



# Metodologia

O Slack, uma empresa Salesforce, realizou esta pesquisa global em parceria com a Qualtrics entre 24 de fevereiro e 21 de março de 2023. O tamanho total da amostra de profissionais de suporte foi de 3.576 funcionários administrativos e executivos de vários setores nos seguintes países: Alemanha, Austrália, Coreia do Sul, Estados Unidos, França, Índia, Japão, Reino Unido e Singapura. Os grupos pesquisados incluíram pessoas que trabalham nos modelos presencial, remoto e híbrido. A pesquisa não contou com a participação de funcionários ou clientes do Slack.

No relatório, fazemos referência aos seguintes grupos de entrevistados:

**Executivos e líderes:** presidentes, parceiros e diretores

**Gerentes:** gerentes de pessoas, de líderes de equipes até vice-presidentes

**Funcionários administrativos:** colaboradores independentes

As perguntas da pesquisa foram elaboradas para coletar uma ampla variedade de dados, incluindo os desafios enfrentados por equipes de suporte, as métricas de produtividade, o uso de automação e IA e as opiniões sobre as experiências e o bem-estar de funcionários.



# Organizações do setor de suporte têm o maior potencial para se beneficiar com a automação e a IA

Os agentes de atendimento ao cliente costumam gastar uma quantidade considerável de tempo em tarefas repetitivas, como responder a perguntas frequentes, criar tíquetes, coletar feedback dos clientes e direcioná-los para recursos documentados. Embora sejam importantes, essas tarefas consomem um tempo valioso que poderia ser alocado para questões mais complexas. É aqui que a automação e a inteligência artificial entram em ação.

De acordo com a pesquisa, apenas 43% dos profissionais de suporte usam processos automatizados. Porém, aqueles que adotaram a automação percebem benefícios claros. Em média, os profissionais de suporte que usam processos automatizados economizam 3,4 horas por semana, um número impressionante. Além disso, 81% desses profissionais relatam que a automação teve um impacto positivo na produtividade deles.

## Automatize o envio e o recebimento de dados de CRM em tempo real com o Service Cloud para Slack

Para muitos agentes e gerentes de suporte, uma quantidade significativa de tempo é gasta alternando entre apps e sistemas de conhecimento desconectados. Como resultado, seus clientes têm tempos de resolução mais lentos e modelos de suporte que os fazem ser transferidos de agente para agente com frequência, gerando frustração e baixas pontuações de satisfação.

Com o app [Service Cloud para Slack](#), os agentes podem encontrar informações e especialistas, gerenciar casos e incidentes e atender a solicitações de suporte rapidamente, tudo isso no Console Service Cloud para Slack. Ele reúne todas as pessoas, ferramentas e dados necessários para as equipes alcançarem a máxima produtividade. O resultado? Clientes e agentes mais felizes.



Os benefícios da automação vão além da economia de tempo. A maioria (63%) dos profissionais de suporte afirma que a maior vantagem da automação é ajudar a fazer mais com menos tempo e recursos. Essa eficiência maior é crucial quando muitas organizações enfrentam restrições orçamentárias e pressão para obter resultados.

Por outro lado, a adoção da IA permanece relativamente baixa, com apenas 24% dos funcionários de suporte usando-a atualmente no trabalho. A IA tem o potencial de transformar o setor de suporte melhorando o desvio de tíquetes e a satisfação do cliente. Integrar a IA aos fluxos de trabalho de suporte pode melhorar significativamente a eficiência e proporcionar uma experiência geral aprimorada para o cliente.



## Processos de suporte mais automatizados



BASE: FUNCIONÁRIOS ADMINISTRATIVOS DE SUPORTE

# Ofereça flexibilidade para a sua equipe de suporte

O setor de atendimento ao cliente tem liderado o caminho para oferecer flexibilidade em relação a quando e onde as pessoas trabalham. De acordo com a pesquisa, muitas tarefas rotineiras de suporte, como responder a mensagens e e-mails ou participar de reuniões, podem ser mais produtivas em ambientes remotos.

Dito isso, a implementação de horários de trabalho flexíveis requer um planejamento cuidadoso. Algumas atividades que exigem colaboração podem ser mais produtivas em ambientes presenciais. Por exemplo, 44% dos profissionais de suporte afirmam que se sentem mais produtivos ao fazer brainstorming no escritório em comparação com o trabalho remoto, como quando se reúnem para resolver um problema. Da mesma forma, 41% se sentem mais produtivos quando tomam decisões em grupo no escritório em comparação com quando estão trabalhando remotamente.

## A equipe de suporte da Salesforce resolve casos 26% mais rápido com o Slack

Com mais de 3.300 agentes de suporte ao cliente no mundo todo, a Salesforce está profundamente empenhada em criar as melhores experiências voltadas para o cliente, especialmente para os clientes internos. Em 2021, a Salesforce adotou o Slack para mudar a forma como lidava com problemas complexos.

Os mutirões ocorrem no Slack por meio de uma variedade de canais públicos centrados em diferentes produtos e áreas de foco. Quando os agentes de suporte precisam de conhecimentos adicionais, eles podem preencher rapidamente um formulário de fluxo de trabalho no Slack com informações importantes, como o número do caso, o nível de urgência e o assunto. Esse fluxo de trabalho cria automaticamente um canal de mutirão onde engenheiros, especialistas em produto e outros agentes podem discutir soluções ou analisar mais a fundo seus sistemas de back-end para identificar a causa principal. Os participantes podem entrar em círculos virtuais rápidos para trabalhar lado a lado, compartilhar a tela e desenhar nela. E, o melhor de tudo, as discussões são salvas nos canais, permitindo que, no futuro, os agentes possam buscar soluções para incidentes semelhantes.

Com o Slack como plataforma de produtividade, a equipe de suporte da Salesforce resolve casos 26% mais rápido. Saiba mais sobre a abordagem do Slack em relação aos mutirões de casos [neste webinar sob demanda](#).





Outro aspecto a considerar é a melhora da organização das reuniões e o incentivo ao trabalho assíncrono sempre que possível. Um número expressivo de 31% dos funcionários de suporte afirma que gastar muito tempo com reuniões e e-mails prejudica a produtividade. Além disso, 41% acreditam que as reuniões poderiam ser eliminadas sem gerar problemas. Isso indica que há oportunidades para otimizar os processos de comunicação e colaboração visando a melhoria da produtividade e da satisfação no trabalho. Por exemplo, na Salesforce e no Slack, fazemos as **Maker Weeks (Semanas do criador)**, conduzimos **discussões assíncronas** usando o Slack sempre que possível e temos dias determinados em que os funcionários combinam com suas equipes de comparecer ao escritório.

## Principais maneiras pelas quais os líderes de suporte podem impulsionar a produtividade



BASE: FUNCIONÁRIOS ADMINISTRATIVOS DE SUPORTE

# Os líderes de suporte precisam repensar a forma de melhorar a produtividade

No setor de atendimento ao cliente, as métricas de desempenho e produtividade têm um papel crucial. Desde o acompanhamento do número total de tíquetes de suporte até a medição da velocidade de resolução de problemas, essas métricas fornecem insights valiosos relacionados ao difícil equilíbrio entre gerenciar os custos de serviço e garantir a qualidade do atendimento. Sendo assim, não é surpresa que 64% dos executivos de suporte recorram principalmente a métricas visíveis, como horas gastas online, número de e-mails enviados ou linhas de código escritas. Além disso, 54% dos funcionários de suporte se sentem pressionados para responder às mensagens rapidamente, a fim de reduzir o tempo de resolução para seus clientes.

No entanto, depender exclusivamente desses números coloca a ênfase no valor errado: os dados de saída. O valor não está na velocidade em si, mas no que ela pode proporcionar. Os líderes devem se concentrar em otimizar a maneira como os dados de entrada são gerados. A velocidade é fundamental para oferecer um serviço excelente, e um agente que está equipado com os processos e as ferramentas mais eficientes pode ser muito mais produtivo do que aquele que não está.

O Slack unifica sua equipe, clientes, casos e incidentes em uma única plataforma. Isso reduz drasticamente as horas normalmente gastas alternando entre sistemas e permite que os agentes trabalhem de forma mais eficiente. Na verdade, nossos clientes de atendimento têm percebido uma redução média de 15,1% no custo por tíquete e uma economia de US\$ 3,4 milhões em produtividade aprimorada, de acordo com o relatório **“O Impacto Econômico Total”** conduzido pela Forrester.



# Conclusões

Está claro que a abordagem tradicional para a produtividade no setor de suporte ao cliente não está funcionando tão bem quanto poderia. Ao repensar as métricas de produtividade, adotar a automação e a IA e concentrar-se em melhorar as experiências dos funcionários, as organizações de suporte podem conquistar novos níveis de desempenho.

## O futuro da produtividade no setor de suporte está em três áreas principais:

- **Primeiro, acompanhar a tecnologia não é opcional.** Os líderes de suporte devem adotar fluxos de trabalho automatizados e começar a explorar maneiras de incorporar a IA generativa agora. A automação pode otimizar processos, reduzir erros e liberar um tempo valioso para as equipes de atendimento se concentrarem nos clientes. Enquanto isso, a inteligência artificial oferece possibilidades animadoras para análise preditiva, interações personalizadas com clientes e muito mais.
- **Em segundo lugar, faça o trabalho híbrido funcionar.** Com equipes de suporte distribuídas, alguns aspectos da colaboração são obtidos e outros são perdidos. Capacite seus agentes com as ferramentas certas para compensar a falta de interação presencial.
- **Os líderes de suporte devem implementar as ferramentas certas para maximizar a produtividade da equipe de atendimento.** Isso significa prestar atenção nas ferramentas e nos processos utilizados para resolver cada tíquete, além dos resultados finais. Ao centralizar todo o fluxo de trabalho de suporte em uma única plataforma, provavelmente você terá maior produtividade e clientes mais satisfeitos.



# O Slack pode ajudar

Como líder de suporte ao cliente, você não precisa encarar o futuro por conta própria. O [Slack para atendimento ao cliente](#) é uma plataforma de produtividade poderosa que ajuda a liberar todo o potencial do suporte ao cliente de três maneiras principais:

- **Resolva casos complexos rapidamente com mutirões.** Possibilite que os agentes incluam automaticamente especialistas no assunto e membros da equipe técnica para rapidamente resolver problemas de suporte ou atender a solicitações e, assim, obter uma resolução mais breve com o Salesforce Service Cloud.
- **Aumente a produtividade com automação e IA.** Transforme tarefas manuais em fluxos de trabalho automatizados e gere resumos ou artigos de conhecimento de forma inteligente.
- **Aprove tarefas administrativas rapidamente para se concentrar nos clientes.** Estructure informações de aprovação com os aprovadores certos e informações da conta no Service Cloud por meio de fluxos de trabalho fáceis de usar e sem código.

Saiba mais sobre o [Slack para suporte](#) ou [fale com a nossa equipe de vendas](#) se quiser mais informações.



## 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/](https://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 utilize essas informações 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.