

CASE 1

Definir os objetivos:

Melhorar a satisfação do cliente e a eficiência da equipe de suporte.

Escolher a plataforma da qual iremos utilizar:

Integrar as soluções de service desk Zendesk e Intercom com a plataforma Dadosfera.

Coleta de Dados:

- Número total de tickets de suporte abertos e fechados;
- Tempo médio de resposta da equipe de suporte;
- Tempo médio de resolução dos tickets;
- Taxa de resolução na primeira interação;
- Avaliações de satisfação do cliente, pode ser a classificações ou comentários;
- Feedback dos clientes em relação ao suporte;

Armazenamento dos Dados:

Armazenar os dados em um banco de dados e prepará-los para análise.

Análise de Dados:

Após alguns meses de coleta de dados, iremos analisar, por exemplo, os seguintes insights:

- Durante os últimos três meses, a equipe de suporte reduziu o tempo médio de resposta de 2 horas para 1 hora.
- A taxa de resolução na primeira interação aumentou de 60% para 75% após a implementação de novos procedimentos.
- Uma análise dos comentários dos clientes mostrou que a maioria dos feedbacks positivos mencionava a eficiência da equipe e a rapidez na resolução de problemas.
- No entanto, alguns feedbacks negativos apontaram para problemas recorrentes de comunicação, onde os clientes precisavam entrar em contato várias vezes para obter uma resposta completa.

Visualização de Dados:

Seria interessante criar um painel de controle interativo que mostre:

- Gráfico de tendência do tempo médio de resposta ao longo dos meses.
- Taxa de resolução na primeira interação em formato de gráfico de pizza, por exemplo.
- Avaliações de satisfação do cliente em forma de gráfico de barras.
- Tags com os termos mais comuns nos feedbacks dos clientes.

Tomada de Decisão:

Com base nos insights, poderão ser tomadas algumas medidas:

- Iniciar um programa de treinamento para a equipe de suporte focado em comunicação eficaz.
- Implementar um sistema de triagem mais eficiente para direcionar os tickets aos especialistas apropriados desde o início.
- Implementar um processo de revisão de casos problemáticos para aprender com erros anteriores e evitar recorrências.

Monitoramento:

Após implementar as ações, temos que monitorar os indicadores regularmente e observar se o tempo médio de resolução continua melhorando e a taxa de satisfação do cliente está aumentando gradualmente.

Compartilhamento de Resultados:

É interessante compartilhar os resultados com a equipe de suporte, ressaltando as melhorias alcançadas e a importância de manter os esforços contínuos para aprimorar a experiência do cliente.