

Exibir resultados

Entrevistado

6

Anônima

61:16

Tempo para
concluir

Identificação

1. Olá! Para começar, nos diga qual o seu nome? *

Yesid Bello Sánchez

2. Agora, nos conte qual a empresa que você está representando? *

Hunter Douglas de Colombia S.A.

Contexto e Objetivos

3. Quais são os principais desafios que sua operação de suporte enfrenta atualmente?

- Tener un único canal de comunicación medible
- Imposibilidad de medir el cierre de los requerimientos y los tiempos de respuesta
- Dificultad para conocer los tiempos de respuesta internos

4. Quais objetivos estratégicos vocês esperam alcançar com a implantação (ex.: centralização de canais, aumento da produtividade, redução de custos, melhoria de CX)?

- Mejorar la percepción del servicio para fidelizar clientes
- Garantizar la respuesta a todas las solicitudes dentro de los tiempo definido para cada caso

Perfil dos Clientes e Jornada

5. Qual é o perfil principal do público atendido?

- ☐ B2B
- ☐ B2C
- ☒ Misto (B2B + B2C)
- ☐ Interno

6. Quais idiomas precisam ser suportados nos atendimentos e conteúdos?

Español

7. Há clientes VIP ou com SLA diferenciado que devem ter prioridade?

Si

8. Quais são os dias e horários de funcionamento de atendimento aos clientes?

De lunes a viernes de 8:30am a 5:30pm
Sábados de 9:00am a 12:00 PM

9. Existe a necessidade de coletar e armazenar dados dos clientes durante o atendimento?

(Por exemplo: CPF, endereço, entre outros)

☒ Sim

☐ Não

10. Quais?

- Nombre y teléfonos de contacto (En el caso de leads)
- Números de pedidos y de casos
- Códigos de distribución

Canais de Atendimento

11. Quais canais serão integrados ao Zendesk?

☒ E-mail

☒ WhatsApp

☐ Chat/Web Widget

☐ Redes Sociais

☐ Formulários

☐ API

☒ Telefonia

☐ Outra

12. Para WhatsApp: o número será novo ou já está em uso em outro sistema?

☒ Número novo

☐ Número sendo utilizado em outro sistemas

13. A conta Meta Business na qual o número está/estará vinculado está verificada?

Exigência da Zendesk para vincular o número à instância.

☐ Sim

☒ Não

14. Há expectativa de usar disparos proativos (notificações, campanhas)?

☒ Sim

☐ Não

15. Caso o canal de telefonia seja utilizado na Zendesk, qual é o parceiro/fornecedor responsável pelo serviço?

Electrocom / Une

16. Algum dos canais de atendimento será destinado exclusivamente a um público (por exemplo: somente clientes VIP terão acesso ao chat)?

No

Estrutura de Atendimento (Support)

17. Quais equipes da empresa irão utilizar a Zendesk para realizar o atendimento direto com os clientes?

Ex.: Suporte técnico, SAC, Pós-vendas, comercial, etc.

Centro de Atención al Cliente

18. Dentro dessas equipes, existe alguma divisão por níveis de suporte?

Ex.: Nível 1, Nível 2, áreas especializadas.

No

19. Sua equipe de atendimento precisa interagir com outras áreas de empresa ou com parceiros externos para resolver as solicitações dos clientes?

Ex.: Repassar demandas para TI, logística, fornecedores, prestadores de serviço, etc.

Si

20. Quais são os principais tipos de demandas recebidas pelos canais de atendimento?

Ex.: Dúvidas, problemas técnicos, solicitações, reclamações, entre outros.

Estado de pedidos
Consultas de inventarios
Estado de despachos
Estado de Garantías
Estdo de reparaciones
Consultas de Producto
Consultas comerciales
Dudas de digitación

21. Existe segmentação de prioridade a depender do time de atendimento?

EX.: problemas técnicos críticos são atendimentos mais rapidamente que dúvidas gerais.

Si

22. Vocês já possuem um fluxograma dos processos atuais de atendimento? Caso não, será necessário mapear o fluxo.

No

23. Quais processos específicos precisam ser configurados no Zendesk?

Ex.: Fluxo de triagem, escalonamento, notificações de feedback

Escalamientos ,Alertas de Ticket, Automatizaciones Basadas en tiempo (horas enteras)

24. Quais SLAs devem ser configurados?

Tiempos de respuesta interno por áreas/proceso

25. Será necessário configurar diferentes marcas?

☒ Sim

☐ Não

26. Quantas e quais?

2 - HunterDouglas - Flexalum

27. Você deseja aplicar uma pesquisa de satisfação (CSAT) ao final dos atendimentos?

☒ Sim

☐ Não

28. Em quais canais essa pesquisa deve ser enviada?

☐ E-mail

☒ WhatsApp

☐ Chat

☐ Outra

Base de Conhecimento (Guide)

29. Existe uma Central de Ajuda (FAQ) ativa?

☐ Sim

☒ Não

Análise e Relatórios (Explore)

30. Atualmente é usada alguma ferramenta externa para acompanhamento de métricas e relatórios dos atendimentos?

☐ Sim

☒ Não

31. Quais métricas/indicadores vocês gostariam de acompanhar no atendimento ao cliente?

- Cantidad de tipo de solicitude, por canal y por agente
- Tiempos de respuesta a solicitudes
- Tiempos de respuesta interna por área y por persona
- Abandono de llamadas

Integrações e Dados

32. Quais sistemas ou ferramentas sua equipe utiliza atualmente para apoiar o atendimento ao cliente?

Ex.: CRM, ERP, sistemas internos, plataformas de e-commerce, etc.

ERP (AX)
Plataforma de coordenadora
Winreport
e-pedidos

33. Algum sistema que é utilizado atualmente será descontinuado com a implantação da Zendesk?

☒ Sim

☐ Não

34. Qual sistema? Existe uma data limite prevista para a desativação desse sistema?

Wolkvox, no existe fecha prevista.