

Evite as consequências das experiências ruins dos clientes

"Um aumento de 5% nas taxas de retenção dos clientes pode resultar em um aumento de lucro de 25% a 95%."

— Bain & Company

Você está pronto para encarar a concorrência em experiência do cliente?

Em um mercado competitivo em que o comportamento dos clientes muda constantemente, a FASTWEB, empresa de telecomunicações italiana, decidiu dedicar seus esforços para aumentar a satisfação de seus clientes e reduzir o churn em 80% em três anos. Uma meta ambiciosa, não importa sob qual perspectiva. Para superar esse desafio, a FASTWEB reconheceu que era necessário substituir sua visão de dados centrada em contratos e reparar sua fragmentada visão de clientes.

A empresa lançou uma estratégia de transformação projetada para elevar a agilidade e qualidade do atendimento ao cliente e, simultaneamente, aumentar sua fidelidade. Um componente-chave dessa estratégia é a visão em 360° de cada cliente para incitar respostas rápidas e efetivas às solicitações e, ao mesmo tempo, tratar proativamente de problemas e questões.

Empresas de telecomunicação, televisão por assinatura e serviços de internet têm um problema grave de imagem negativa referente a seu atendimento ao cliente. Mas uma percepção negativa do atendimento ao cliente se expande a quase todas as áreas. Como clientes, a última coisa que desejamos é lidar com a equipe de atendimento ao cliente. Sabemos que muitas empresas acumulam diversas informações sobre nossas interações e histórico. Por isso, é irritante ter uma conversa com um representante do atendimento ao cliente que parece incompleta, anônima, não resolvida.

Os clientes querem uma experiência melhor, não importante com quem eles interajam na empresa. E a experiência do cliente com impressão positiva depende de uma visão em 360° dos clientes e seus relacionamentos.

Clientes felizes são clientes fidelizados

Todos já ouvimos falar que pode ser de cinco a 25 vezes mais caro manter um cliente do que conquistar um novo.¹ E um excelente atendimento ao cliente continua sendo o principal motivo pelo qual eles voltam a comprar. Conforme pesquisa da Dimensional Research, 62% dos clientes B2B e 42% dos clientes B2C compraram novamente após uma boa experiência de atendimento ao cliente; mas 66% dos clientes B2B e 52% dos clientes B2C pararam de comprar após interações negativas de atendimento ao cliente.²

¹ "The Value of Keeping the Right Customers (O valor de manter os clientes certos)", Harvard Business Review

² "Customer Service and Business Results (Atendimento ao cliente e resultados comerciais)", Dimensional Research

"95% dos clientes compartilham experiências negativas de atendimento ao cliente com os outros, apenas 87% compartilham boas experiências."

— Dimensional Research

Conquistar a fidelidade, retenção e apoio do cliente depende muito do acesso da sua equipe de atendimento a informações confiáveis sobre o cliente. Empresas que cultivam uma reputação de fornecer experiências de cliente incríveis são aquelas que terão melhor desempenho — e taxa de sobrevivência — que as administradas com base em informações incertas, imprecisas e isoladas.

Dados confiáveis, relevantes e controlados do cliente

Para resolver os problemas do cliente com agilidade, as empresas precisam ter acesso a suas informações centralizadas e confiáveis, o que inclui seu histórico, interações e preferências.

Uma visão em 360° do relacionamento dos clientes evita que eles passem pelas seguintes situações:

- Ficar na espera enquanto o atendente precisa gerenciar diversos aplicativos para entender a situação
- Repetir as mesmas informações repetidamente para vários atendentes
- Ligar para uma empresa diversas vezes para solucionar o mesmo problema
- Não ser reconhecido como um cliente frequente
- Receber orientações erradas de um atendente que não tinha uma visão completa sobre o cliente

Os atendentes do atendimento e suporte ao cliente sofrem para solucionar problemas quando os dados necessários estão espalhados em diversos aplicativos. Longos períodos de espera decorrem da inevitável pesquisa de histórico, compras realizadas e problemas em aberto dos clientes em diferentes aplicativos. O atraso multiplica os custos e prejudica métricas-chave, como a solução na primeira chamada, duração da chamada e pontuação de satisfação do cliente.

Essas interações menos-que-perfeitas têm outros impactos, também. Quando a equipe de atendimento ao cliente vê apenas parte do seu histórico, como as compras mais recentes, em vez do histórico completo de compras, arrisca tomar decisões que causam a perda do cliente ou danificam o relacionamento. Assim, perdem oportunidades de up-sell e cross-sell pela falta de contexto do cliente. Interações baseadas em informações precárias ou incompletas podem resultar na perda de receita no futuro, dano à marca e queda na produtividade dos colaboradores.

Como manter os clientes envolvidos e fiéis

Perfis de cliente confiáveis construídos sobre uma base sólida de dados governados são possíveis.

Além dos fatos básicos sobre o cliente, eles também revelam relacionamentos familiares, de funcionários e linhas de negócio do cliente; preferências de localização e interação; bem como histórico básico, que inclui produtos adquiridos, atividades de cobrança e solicitações de atendimento.

Quando as empresas possuem dados confiáveis dos clientes, podem executar uma estratégia de suporte ao cliente em todos os canais para fornecer uma experiência de cliente perfeita, integrada e unificada. Representantes de atendimento ao cliente em centrais de atendimento, bate-papo, redes sociais, e-mail ou linhas de frente são munidos de contexto otimizado que permite o trabalho sequencial que resulta em uma excepcional experiência do cliente.

Sobre a Informatica

A transformação digital muda expectativas: são esperados serviços melhores e entregas mais rápidas e com menos custos.

As empresas devem mudar para continuar competitivas, e a solução está nos dados.

Como líder mundial em Enterprise Cloud Data Management, estamos preparados para ajudar você a ocupar de maneira inteligente uma posição de liderança – em qualquer setor, categoria ou nicho. A Informatica oferece a perspectiva para que você se torne mais ágil, aproveite novas oportunidades de crescimento ou invente coisas novas. Estamos 100% focados em todos os tipos de dados para oferecer a versatilidade que você precisa para prosperar.

Convidamos você a explorar tudo o que a Informatica tem a oferecer – e estimular o poder dos dados para impulsionar sua próxima revolução com inteligência.

Ao possibilitar que as equipes solucionem rapidamente e completamente as necessidades dos clientes, a satisfação do cliente é aumentada, o apoio ao cliente é reforçado e o churn de funcionários e clientes é reduzido.

As equipes de atendimento ao cliente podem ser mais produtivas, confiantes e consistentes ao interagir com os clientes.

- Antecipe e solucione problemas, reclamações e necessidades de atendimento de forma proativa
- Mantenha-se informado das etapas executadas em todos os canais
- Identifique a próxima ação ideal para o cliente
- Interaja em um nível pessoal para uma experiência de atendimento ao cliente mais gratificante

Redução do churn de cliente na FASTWEB

Os clientes são especialistas em comparar serviços de internet de banda larga e televisão digital. A FASTWEB está fornecendo aos seus assinantes uma experiência de cliente que evita que mudem para um novo provedor.

A FASTWEB substituiu sua visão fragmentada e isolada de dados do cliente por perfis de cliente confiáveis. Cada agente que interage com um cliente sabe exatamente a informação necessária para fornecer um serviço pessoal e especializado, capacitado por dados de cliente precisos. Para obter uma exibição das informações de relacionamentos completos dos clientes em todos os serviços, canais, históricos de cobrança, solicitações de serviço e relações familiares, a FASTWEB padronizou a solução da Informatica de Hub de dados empresariais.

Uma versão única das informações para todos os clientes proporciona aos gerentes uma visão direta dos pedidos de clientes e período de ativação com relatórios ágeis e confiáveis. No futuro, a empresa espera que a visão confiável do cliente seja especialmente útil para o up-sell e cross-sell dos produtos em seu portfólio.

"Com o MDM da Informatica, seremos capazes de atender mais rapidamente as constantes mudanças de demandas do mercado, melhorar o atendimento ao cliente, evitar erros e oferecer uma melhor experiência de cliente no geral", diz chefe de tecnologia da informação da FASTWEB.

Capacite suas equipes para encarar a concorrência em experiência do cliente

As empresas que criarem uma experiência de cliente positiva terão uma vantagem competitiva. A criação de ótimas experiências de cliente começa com uma equipe de atendimento ao cliente capacitada para solucionar problemas e necessidades com competência e agilidade. Com uma visão holística do relacionamento com o cliente auxiliada por dados confiáveis, relevantes e oficiais, sua empresa pode fornecer a melhor experiência possível para que o cliente volte mais e mais vezes.

Veja este informativo [Resumo da solução](#) e saiba como suas equipes podem ter relacionamentos cada vez mais fortes e confiáveis com os clientes.



Informatica

Sede mundial, 2100 Seaport Blvd., Redwood City, CA 94063, EUA Telefone: 650.385.5000 Ligação gratuita nos EUA: 1.800.653.3871
www.informatica.com/br www.informatica.com linkedin.com/company/Informatica twitter.com/Informatica

IN08_0418_03053

© Copyright Informatica LLC 2018. Informatica e o logotipo da Informatica são marcas comerciais ou marcas registradas da Informatica LLC nos Estados Unidos e em diferentes jurisdições em todo o mundo. Uma lista atualizada de marcas comerciais da Informatica está disponível na web em <https://www.informatica.com/br/trademarks.html>. Outros nomes de empresas e produtos podem ser nomes comerciais ou marcas comerciais de seus respectivos proprietários. As informações nesta documentação estão sujeitas à mudança sem aviso prévio e foram fornecidas "COMO SE ENCONTRAM", sem garantias de qualquer espécie, expressas ou implícitas.