

# GoTo

## Atenda melhor para vender mais

Como os contact centers podem  
transformar a sua empresa



# Introdução

## É inevitável que empresas menores encarem o desafio das comunicações.

Uma coisa é receber cinco contatos por dia ou ter dois colaboradores ligando para cinco clientes ou fornecedores todos os dias. O uso de macetes ou ferramentas especiais se torna irrelevante para atender poucas chamadas.

Mas e se sua empresa passar a receber 50 chamadas por dia — e depois 20 chamadas por hora?

Aí, sim, é preciso fazer alguma coisa. Para manter o ritmo de crescimento, empresas pequenas precisam tomar uma decisão: investir em tecnologia para gerenciar as chamadas feitas e recebidas, ou perder para a concorrência.

Historicamente, as empresas montavam contact centers para se comunicar com grandes volumes de clientes e prospects. Salas lotadas de agentes encaravam o computador atendendo chamadas o dia inteiro. Os vendedores ligavam meticulosamente para os prospects mais promissores. O pessoal de TI passava meses instalando data centers e implantando softwares desenvolvidos exclusivamente para atender grandes empresas. Para ampliar o sistema, era preciso comprar mais hardware. Na hora de reduzi-lo, equipamentos em perfeito estado seriam deixados de lado, pegando poeira.

Era um processo caro, demorado e complicado, mas que precisava ser feito. Afinal, os clientes tinham necessidades a ser supridas. As empresas que fracassavam nessa missão deixavam o caminho livre para a concorrência.



# Ainda bem que já não é mais assim, como mostrou a pandemia de covid-19. O home office se tornou obrigatório, fazendo o trabalho em contact centers físicos migrar para a sala de casa.

Essa mudança se tornou possível porque um único aplicativo hospedado na nuvem pode carregar todos os recursos essenciais de um contact center convencional — e muito mais. Com instalação em um único dia e preço pensado para caber no orçamento de quase qualquer empresa pequena, seu fornecedor de contact center hospeda e mantém a solução para que todos possam focar no que realmente importa. E, embora o home office obrigatório tenha sido temporário, uma solução flexível em nuvem permite que a sua empresa continue oferecendo o melhor atendimento de qualquer lugar, seja em regime presencial, remoto ou híbrido.

A maioria de pequenos empresários percebe que as tecnologias de centrais de atendimento oferecem uma maneira avançada de interagir com os clientes por voz, vídeo e outros canais.

Por isso, empresas pequenas em crescimento precisam de ferramentas de contact center que as ajudem a vencer a concorrência e a adotar os regimes flexíveis de trabalho do futuro. Felizmente, não é mais preciso arcar com o custo e a complexidade de um contact center convencional. Tudo o que é preciso está disponível na nuvem.

## Em parceria com a Metrigy e a IDG, nossa pesquisa mostrou que:

43% das empresas com até 250 colaboradores já usam tecnologias de centrais de atendimento.<sup>1</sup>

A adoção cai para 13% no caso de empresas com até 100 colaboradores.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Pesquisa Metrigy/GoTo Contact Center. Robin Gareiss, Metrigy. Setembro de 2021.

<sup>2</sup> Pesquisa IDG/GoTo MarketPulse: estratégia de tecnologias de contact centers em pequenas empresas. IDG Communications. Agosto de 2021.

# Muitas empresas ainda estão decidindo o que fazer.

**Elas têm dúvidas sobre os custos, dados analíticos, eficiência dos agentes e retorno sobre o investimento. Esse eBook traz as respostas.**

Começaremos, então, com uma visão geral sobre as vantagens de contact centers em nuvem. Depois, mostraremos quatro desafios de comunicação com clientes e revelaremos como as tecnologias modernas oferecem soluções que aprimoram o atendimento e turbinam os resultados da empresa.

## Mais à frente, você encontrará:

- O valor dos contact centers em nuvem.
- Quatro desafios que as ferramentas modernas de contact centers resolvem.
  - 1 Otimização e melhoria do atendimento ao cliente.
  - 2 Gerenciamento de chamadas para melhorar o desempenho dos agentes.
  - 3 Automação e simplificação das chamadas de vendas.
  - 4 Viabilização da mudança para o trabalho remoto e escalas flexíveis.
- O caso de negócios para implementar ferramentas de contact centers.



# O valor das centrais de atendimento em nuvem



# O valor das centrais de atendimento em nuvem

## Um adeus às soluções tradicionais

Um contact center tradicional — e talvez até obsoleto — requer um data center local cuja manutenção demanda muito tempo, profissionais especializados e recursos financeiros. Anos atrás, essas limitações deixavam as tecnologias de contact center fora do alcance da maioria das empresas menores.

## Olá, modernidade

Hoje, as tecnologias de contact center podem ser hospedadas na nuvem e disponibilizadas em qualquer dispositivo conectado à Internet, uma solução chamada Contact Center as a Service (CCaaS). O fornecedor de CCaaS fica com o trabalho pesado na hora de comprar hardware e manter os softwares atualizados. Com essa terceirização, poupa-se muito tempo e dinheiro. Os clientes do fornecedor pagam apenas pelos serviços que usam, e nada mais. Não é preciso comprar, configurar, refrigerar, proteger e prestar suporte a data centers. Afinal, o fornecedor tem acesso a uma potência computacional basicamente ilimitada na nuvem, e é fácil instalar e prestar suporte ao software de CCaaS. Quando o assunto é dimensionamento da solução, os clientes podem expandir o uso quando os negócios estão a pleno vapor e reduzi-lo quando o ritmo diminui. Além disso, as equipes de TI conseguem ter uma experiência de administração com recursos diretos e de autoatendimento. A plataforma é confiável e segura, com equipes exclusivas de suporte 24h, tudo isso por um preço bastante acessível.

# O contact center em nuvem pode colocar a sua empresa em um novo patamar.

Confira alguns dos recursos mais procurados:

**Encaminhamento de fila** para simplificar as chamadas e aprimorar a eficiência.

**Retorno de chamada** para proporcionar experiências melhores aos clientes.

**Grupos de chamadas** para que as chamadas de um único número sejam recebidas por vários telefones.

**Dados analíticos** para determinar a eficiência dos agentes, evitar problemas e identificar os agentes com o melhor desempenho.

**Informações sobre chamadas perdidas** para rastrear as oportunidades de melhoria do atendimento.

**Discagem** para automatizar e acelerar as chamadas de vendas.

**Painéis em tempo real** para ver os tempos de conversa e de espera e a disponibilidade dos agentes.

**Facilidade de alternância** entre voz, vídeo e bate-papo.

**Mensagens pré-gravadas automáticas** para quando a chamada cai no correio de voz.

Todas essas facilidades colocam as pequenas empresas em pé de igualdade na hora de concorrer com multinacionais em termos de atendimento ao cliente, disponibilizando dados e ferramentas práticas para que as equipes de vendas possam gerar mais receita.

**Vejamos alguns exemplos para saber se uma solução de contact center em nuvem é ideal para a sua empresa.**

**Quatro maneiras de  
melhorar os resultados  
da empresa usando  
um contact center  
moderno em nuvem**





# 1 Precisamos otimizar e aprimorar o atendimento ao cliente.



## Cenário

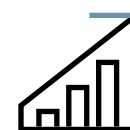
Roberta gerencia uma equipe de corretores de imóveis que ficam em contato com prospects durante a jornada de compra de uma casa nova. Seja para anunciar ou comprar um imóvel em um mercado de competição acirrada, os clientes se baseiam nas orientações de profissionais em quem confiam. Os corretores precisam atender a uma enxurrada de ligações e encaminhá-las de forma eficiente caso estejam indisponíveis, sempre acompanhando simultaneamente o que está acontecendo em um mercado tão dinâmico.



## Solução

Roberta implanta um software moderno de contact center em nuvem que elimina os atritos das comunicações com clientes e ajuda os corretores a gerenciar seus relacionamentos. O software é capaz de:

- Encaminhar chamadas recebidas a partir de um menu de voz com opções em que os clientes selecionam previamente o orçamento disponível, a região e o tipo de imóvel que desejam. Assim, o casal em busca do primeiro apartamento em um bairro específico e os aposentados interessados em mudar para uma casa menor são encaminhados para os corretores especializados nas necessidades de cada um.
- Permitir que os clientes agendem retornos de chamada para quando o corretor estiver disponível para atendê-los, minimizando o tempo em espera.
- Criar grupos de chamadas no escritório para que vários telefones toquem caso o destinatário da chamada não atenda.
- Apresentar dados de chamadas perdidas para que os corretores saibam se um cliente ou prospect tentou contato.



## Resultados

Os corretores falam com mais clientes, prestam um atendimento mais personalizado e garantem que todas as chamadas sejam produtivas para os clientes encontrarem a casa certa. A excelência do atendimento impressiona os clientes, que passam a recomendar a imobiliária de Roberta para amigos e colegas de trabalho, gerando mais negócios.

Esses resultados respaldam o que nossa pesquisa descobriu sobre o que as empresas pequenas esperam ao implantar um novo software de contact center:

- 62% dos participantes esperam melhorar o relacionamento com clientes.
- 55% dos participantes preveem mais eficiência.
- 52% esperam mais receita.<sup>3</sup>

Esses tipos de interações podem ter um grande impacto sobre a satisfação dos clientes, especialmente para empresas pequenas que atuam em mercados competitivos. Prever as dores dos clientes, como longos tempos de espera e chamadas perdidas, e aplicar a tecnologia para reduzir a pressão são medidas capazes de posicionar essas empresas como atenciosas e responsivas. Os contact centers ajudam a gerenciar recursos e reputação e são simplesmente melhores para a empresa.

<sup>3</sup>IDG, 2021.

2 Não conseguimos ouvir todas as chamadas e não sabemos como está o desempenho coletivo dos nossos agentes.



## Cenário

Leonardo gerencia uma equipe de corretores de seguros que está atendendo a chamadas após os danos causados por um furacão. Em geral, os volumes de chamadas costumam ter correlação com as condições dos negócios, por isso, Leonardo quer obter insights a partir dos dados das chamadas. Isso precisa acontecer sem gerar trabalho extra para os corretores, que já estão com pico de trabalho e precisam se concentrar nos clientes que precisam de auxílio.

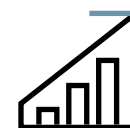
Leonardo tem dúvidas importantes: qual é o grau de eficácia dos corretores para resolver o problema logo no primeiro contato? Quantos clientes estão ligando e a que horas eles mais ligam? Qual foi a dúvida original? Qual é a diferença média nos tempos de atendimento entre os corretores? Que porcentagem de chamadas ficam sem resposta? Como os melhores corretores podem aprimorar suas habilidades?



## Solução

Leonardo convence o dono da corretora a migrar para uma plataforma de contact center em nuvem. O software é capaz de:

- Monitorar as métricas do fluxo de chamadas, como a quantidade de clientes na fila, velocidade média de resposta e tempo médio de atendimento.
- Apresentar uma visão geral das atividades dos corretores, viabilizando relatórios mais minuciosos sobre a eficácia da equipe.
- Registrar chamadas e disponibilizar transcrições para analisar boas práticas e exemplos dos corretores de melhor desempenho.
- Acompanhar as necessidades da empresa e se adaptar a necessidades sazonais.



## Resultados

Leonardo aproveita os recursos como “modo ouvinte” e “sussurro” para ajudar a treinar alguns corretores com baixo desempenho, conforme os relatórios mais recentes. Com as ferramentas de geração de relatórios, Leonardo sempre sabe quem está atendendo às vítimas do furacão e **quem passa muito tempo no telefone sem resolver chamados ou encerrar tickets**. Os dados analíticos revelam os agentes de melhor (e pior) desempenho, apontando oportunidades de melhoria do atendimento ao cliente e da reputação da agência na comunidade.

Nossa pesquisa revelou que as empresas têm muitas outras possibilidades para gerenciar o desempenho dos colaboradores de contact centers. Dos participantes:

- 53% analisam as métricas da empresa regularmente.
- 40% fazem sessões regulares de coaching.
- 35% usam ferramentas de análise de agentes.
- 27% ouvem chamadas.
- 18% não gerenciam o desempenho.<sup>4</sup>

Toda chamada é uma chance de estimular novas vendas ou atrair mais clientes. O software de contact center oferece a gestores e supervisores dados analíticos agrupados, transparentes e segmentados, além de novas funcionalidades de relatórios para se ter insights práticos. Tudo isso pode ajudar a aumentar a satisfação dos clientes e a geração de receita.

<sup>4</sup>Metrigy, 2021.

# 3 A realização de chamadas é desestruturada e demorada para a nossa equipe de vendas.



## Cenário

Glória gerencia 30 pessoas que vendem publicidade para uma rede de TV regional. Após analisar os KPIs do fim do ano, percebeu-se que as vendas caíram como um todo, mesmo com a economia local estando em ritmo de crescimento.

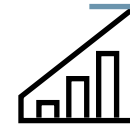
A equipe de Glória passa muito tempo ligando manualmente para prospects e atendendo as contas já existentes. No entanto, cada minuto desses processos manuais é um minuto não dedicado ao contato com clientes e prospects. Se a equipe pudesse dividir o tempo dedicado à realização de chamadas, será que eles conseguiriam falar com mais pessoas e fechar mais vendas?



## Solução

A equipe executiva de Glória implementa um pacote de contact center em nuvem que tem funções específicas para a realização de chamadas. O pacote:

- Oferece um discador que elimina processos manuais, como localizar e digitar números de telefone.
- Permite que os vendedores gravem mensagens que serão reproduzidas automaticamente para prospects e clientes se a chamada cair no correio de voz.



## Resultados

Nossa pesquisa revelou que a discagem automática pode aumentar significativamente as chamadas diárias feitas por vendedores. Mais de um terço dos usuários de software de contact center já havia implementado a tecnologia, mas quase dois dos líderes das pequenas empresas pesquisadas ainda não estavam usando essa ferramenta para aprimorar a eficiência e a produtividade dos agentes.<sup>5</sup>

Como todo profissional da área sabe, vendas são números. Falar com mais gente gera mais resultados. A discagem automática é uma maneira de aliviar a carga dos vendedores para que eles passem mais tempo vendendo e menos tempo fazendo ligações.

# 4 Adotamos um modelo de trabalho flexível e precisamos garantir a produtividade.



## Cenário

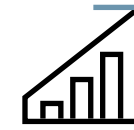
Tiago é gerente regional de um banco. Desde o início da pandemia, o atendimento ao público tem sido remoto. Conforme as agências voltaram a abrir, o feedback dos colaboradores era diverso. Alguns estavam prontos para voltar, enquanto outros enxergavam benefícios em se manter a flexibilidade. À primeira vista, Tiago ficou hesitante: a ideia era “voltar ao normal” ou funcionamento normal. Após perceber um aumento na produtividade, nas pontuações de NPS e nas vendas, o tom mudou. Flexibilidade não é algo tão preto no branco, mas oferece mais oportunidades e maneiras de se alcançar os resultados, especialmente quando se tem as ferramentas certas para isso. A expansão do pool de talentos no trabalho remoto é outro atrativo.



## Solução

Tiago escolhe um pacote de contact center em nuvem que oferece um vasto conjunto de ferramentas para colaboradores em regime híbrido, remoto e presencial. O software promete:

- Conectividade para todos os colaboradores, seja em smartphones, tablets ou PCs. Então, comprar e manter hardware de data center passa a ser desnecessário.
- Baixa necessidade de largura de banda e alta estabilidade com 99,99% de tempo de atividade. Assim, os colaboradores no escritório ou em home office conseguem executar suas tarefas mesmo que a banda larga não seja tão potente.
- Recursos de softphone de CCaaS com acessibilidade e login seguro. A equipe pode trabalhar de qualquer lugar, sem precisar transportar equipamentos.
- Integração perfeita com grandes plataformas de comunicações unificadas (UC, na sigla em inglês) e CRM para que todos os dados dos clientes estejam acessíveis e visualizáveis em um único painel.



## Resultados

Tiago considera muito mais fácil implementar escalas flexíveis e oferecer suporte aos colaboradores remotos por ter uma plataforma potente de contact center.

A equipe de Tiago relata mais satisfação com o trabalho, enquanto os supervisores documentam aumento de produtividade. Ficou mais fácil contratar gente boa, com menos probabilidade de perder talentos para a concorrência. Agora, Tiago consegue contratar especialistas em cibersegurança com know-how específico do setor bancário comercial, sem precisar arcar com os custos de mudança. A rotatividade de pessoal cai, facilitando a projeção dos custos salariais para períodos mais longos.

A pesquisa com líderes de empresas pequenas reflete o desejo de um software em nuvem que seja fácil de usar:

- 91% relatam que a implantação rápida é essencial ou muito importante.
- 84% afirmam que a facilidade de implantação com o mínimo de conhecimentos técnicos é importante.<sup>6</sup>

É claro que o trabalho remoto cabe melhor para algumas funções do que para outras. No entanto, a contratação de pessoas que podem ter sucesso estando em qualquer lugar, desde que tenham um dispositivo conectado à internet, tem altíssimas chances de atrair e reter talentos mais qualificados para o futuro.

<sup>6</sup>IDG, 2021.



# Análise geral.

Toda empresa precisa escolher a tecnologia de contact center que combina melhor com sua visão de futuro. As funcionalidades, os custos e os benefícios devem ser balanceados com cautela em relação aos recursos disponíveis e à realidade de cada mercado.

Com o software certo, as empresas passam a trabalhar com mais simplicidade e economia. As interações com clientes geram recomendações em vez de raiva. As equipes de suporte passam a ter mais tempo para auxiliar os clientes porque brigam menos com o software. Os vendedores, munidos de ferramentas que simplificam o dia a dia, conseguem progredir para alcançar o máximo potencial.

Juntas, todas essas forças têm o poder de somar e subtrair: aumentar as vendas e eliminar os atritos da experiência do cliente. É essa a matemática que faz uma empresa prosperar.



# GoTo

## Conheça o GoTo Contact Center.

A solução de contact center da GoTo é baseada em nuvem, econômica, acessível e desenvolvida para pequenas empresas. Nós acreditamos que é possível tornar o dia a dia mais fácil. Se a sua empresa está pronta para aumentar a receita de vendas e elevar a experiência do cliente para outro patamar, ela precisa de um contact center. Segundo nossa pesquisa, 87% das pequenas empresas estão pensando em adquirir um contact center.<sup>7</sup> Chegou a hora de avançar e adotar o diferencial da sua empresa.

**Baixe o eBook "Guia do comprador para contact centers em nuvem" para saber escolher a solução certa para a sua pequena empresa.**

**Confira o guia**

<sup>7</sup>IDG, 2021.

