

A era do cliente conectado está aqui. Seus clientes vivem em um mundo instantâneo e móvel, onde o serviço ultrarrápido é o preço de entrada e são as regras de personalização. Eles estão se conectando em mais canais do que a maioria das empresas jamais sonhou, e estão mudando para novos favoritos a cada dia. Com clientes usando uma média de 10 canais para interagir com marcas com as quais fazem negócios, não é mais uma questão de quais canais você pode suportar, mas quando poderá prestar o serviço em qualquer canal ou dispositivo que eles estejam usando no momento.

Na verdade, os clientes estão tão acostumados a mudar de canal sem problemas para atender suas necessidades e preferências e eles esperam que sua equipe de serviço faça o mesmo. Seja no varejo, serviços financeiros, serviços de saúde ou qualquer coisa entre eles, os clientes esperam uma experiência consistente, em qualquer lugar e toda vez que se conectarem com sua empresa.

Uma Grande Desconexão para Clientes Conectados



ainda usam apenas o telefone e e-mail para suporte



de empresas ainda gerenciam canais em silos

Por que as empresas hesitam em desbloquear todos os canais digitais?

Novos canais significam mais interações.

A maioria das empresas hoje em dia têm apenas canais tradicionais de serviço como telefone e e-mail; e com aqueles que ainda estão desenvolvendo sua estratégia para atender às necessidades dos clientes e proporcionar experiências excepcionais. Acrescente digital na mistura e as empresas são apresentadas com muitas incógnitas, deixando-as hesitantes em acrescentar ainda mais canais do que já têm. Muitos temem um aumento súbito no volume de casos, treinamento adicional ou uma lentidão na produtividade e na felicidade dos funcionários devido a um aumento na gestão de canais.

As empresas são incapazes de dimensionar o serviço.

A automação está mudando as expectativas de seus clientes sobre como você presta serviços. Os benefícios da IA não são apenas para fornecer experiências de serviço mais eficientes, mas para ajudar os agentes a fornecer experiências mais personalizadas em escala. A maioria das empresas sabe que a IA, e os chatbots especificamente, são um elemento necessário para dimensionar o serviço e atender às expectativas dos clientes. Ao mesmo tempo, a maioria das empresas não sabe por onde começar.

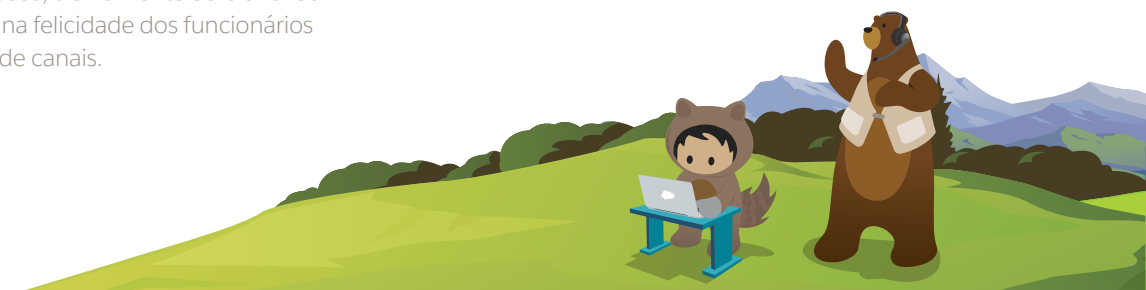
As empresas temem uma experiência inconsistente com o cliente.

Compreensivelmente, as empresas estão preocupadas com a possibilidade de que a mudança para um modelo digital possa resultar em uma experiência menos consistente para o cliente. Eles temem que a adição de mais canais irá criar mais rotatividade de funções de funcionários e agentes, resultando em tempos de espera mais longos, redundâncias e uma experiência de usuário em silos de um canal para o outro.

Em média, os agentes gastam 16% de seu tempo em busca de conteúdo relevante.

Introduzindo o Digital Engagement: Uma plataforma de conversação suporta cada interação digital.

O Service Cloud Digital Engagement permite que cada empresa tenha conversas personalizadas 1 a 1 com os clientes nos canais que eles preferem. Desde aplicativos de mensagens - incluindo SMS, Facebook Messenger e WhatsApp - até chat na Web, as empresas são capazes de fornecer serviços consistentes através de canais, e o fazem de forma mais eficiente com automação, tal como chatbots. Como o Digital Engagement é nativo da Plataforma Salesforce, seus agentes terão uma visão de 360 graus de cada cliente, em todos os canais, sem mais trocas de tela. Agora você pode fornecer o tipo de serviço racional que seus clientes passaram a esperar ao mesmo tempo em que permite que seus agentes sejam mais produtivos.



Forneça um serviço personalizado e consistente em todos os canais digitais.

Cinquenta e dois por cento dos clientes se afastariam de marcas que não personalizam a comunicação. Com o Digital Engagement, otimize seu engajamento no canal de serviço para atender seus clientes com o canal correto no momento certo, incluindo mensagens e bate-papo. Ao atender às expectativas dos clientes, você pode impulsionar o CSAT e continuar a desenvolver a fidelidade à marca. Em seguida, leve a experiência um passo adiante, melhorando e automatizando cada interação com Einstein Bots para resolver os problemas de forma mais eficiente com inteligência.

Resolva automaticamente os principais problemas dos clientes com Einstein Bots.

Dê seus primeiros passos com a IA usando Einstein Bots para automatizar perguntas comuns ou interações de rotina através de canais digitais. Como os Einstein Bots são nativos na plataforma, você tem a flexibilidade para desenvolver a experiência e implementá-la rapidamente através de canais digitais, incluindo o bate-papo em seu site ou no aplicativo SMS e WhatsApp. Haverá algumas tarefas que o Einstein Bot pode resolver diretamente com seus clientes e, em casos mais complexos, o Einstein Bot pode coletar informações relevantes de seu cliente para uma entrega racional a um agente. Tudo isso se resume a reduzir o tempo médio de tratamento de casos, impulsionando a solução de casos no primeiro contato e se envolvendo com seus clientes de forma eficiente e eficaz para ajudá-los a obter suas respostas rapidamente.

Diga adeus à troca de telas e olá aos agentes mais produtivos e mais felizes.

Com o roteamento omni-canal, as conversas de todos os canais são encaminhadas racionalmente para o agente certo com o conjunto de habilidades e disponibilidade adequados. Isto permite que os funcionários tratem de casos com mais eficiência, alternando entre até 10 conversas ao mesmo tempo versus uma chamada telefônica, graças à natureza assíncrona da comunicação digital. Todos os dados e informações que o agente precisa podem ser acessados em uma tela no Lightning Service Console, permitindo que os agentes passem menos tempo buscando respostas e mais tempo interagindo com os clientes - o que, por sua vez, é uma experiência geral melhor para todos. E para manter essa eficiência, o Trailhead o ajudará a manter seus agentes a par das exigências de rápida mudança do ambiente digital.

Comece com o Digital Engagement.

O Digital Engagement facilita a adição de todos os canais e a conexão de seus dados existentes no Service Cloud racionalmente, eliminando o efeito de silos redundantes. Com o Digital Engagement, você pode ativar vários canais ao mesmo tempo, incluindo aplicativos de mensagens, web ou bate-papo, e assim por diante, para que você possa proporcionar uma experiência consistente e surpreendente, não importa onde seu cliente esteja. O melhor de tudo, uma vez que seus agentes são treinados em um canal, eles podem gerenciar todos os canais. Com o Lightning Service Console, os agentes podem lidar com as conversas do mesmo modo, não importa o canal. Mas mesmo que o Digital Engagement facilite o início, é importante primeiro entender as necessidades de seus clientes e como os clientes já estão interagindo com seu negócio.

Determine onde seus clientes estão.

Examine onde seus clientes estão hoje e como eles estão interagindo com sua empresa. Como eles estão vindo até você para obter apoio? Quais dispositivos eles estão usando mais - dispositivos móveis ou desktop? Em seguida, observe a porcentagem de usuários nestes dispositivos e classifique-os do mais alto para o mais baixo.

Encontre lá seus clientes.

A porcentagem de usuários descobertos em cada dispositivo o ajudará a determinar quais canais fazem mais sentido. Por exemplo, você tem alto tráfego móvel em seu site ou portal? Adicione um botão ao seu navegador móvel permitindo que os clientes enviem mensagens para sua empresa em canais como SMS, Facebook Messenger ou WhatsApp. Alto tráfego na Web através de desktop? Procure adicionar o bate-papo em tempo real. Mais uma vez, depende das necessidades de seus clientes e dos canais que eles estão utilizando atualmente para se envolver com sua empresa.

Depois de selecionar seus canais, comece a pensar em como dimensionar o suporte com Einstein Bots.

Comece definindo os principais casos de uso através de seus canais (mensagens, bate-papo na Web, rede social e etc.) e identifique suas perguntas mais frequentes. Os clientes estão mostrando uma preferência de canal quando se trata de determinadas questões? Se for o caso, talvez você queira considerar dedicar o canal ao tratamento deste caso específico de uso. Em geral, considere como seu chatbot pode melhor ajudá-lo com os casos, seja tratando o caso por completo ou coletando informações antecipadamente para o funcionário do serviço de atendimento ao cliente.



Preços e Edições do Digital Engagement

Este SKU é para qualquer cliente EE ou UE Service Cloud ou Sales Cloud que deseje adicionar mensagens de conversação em Lightning.

O SKU do Digital Engagement inclui:

\$75
usuário/mês
(faturado
anualmente)

Bate-papo na Web ou no aplicativo (ilimitado)

Mensagens (canais pagos e ilimitados)

- SMS (pago, 25 conversas pupm, GA)
- Facebook Messenger (ilimitado, GA)
- WhatsApp (entrada ilimitada, saída paga, GA)

25 Einstein Bot Conversations pupm

Pode ser usado hoje em dia no Chat, SMS e WhatsApp.

Mensagens SMS de saída 1K/Org

Somente SMS de saída incluídos com o SKU. Os clientes que desejarem dimensionar a capacidade terão de adquirir mensagens SMS adicionais em massa e acionadas.

As mensagens de saída do WhatsApp requerem um complemento SKU adicional.

Definições de Canal e Conversação

Canais Ilimitados (GA hoje: Chat, Facebook Messenger, WhatsApp - somente de entrada): Os clientes têm um número ilimitado de conversas/mensagens em canais de uso ilimitado. Isto porque estes canais não cobram por mensagem, portanto, nós não cobramos de nossos clientes.

Canais pagos (GA hoje: SMS, WhatsApp - somente mensagens de saída): Os canais pagos são aqueles que têm um custo associado a eles. O SKU Digital Engagement inclui um número definido de conversas de mensagens SMS para que os clientes possam começar com elas. O uso além das mensagens iniciais exige que os clientes comprem conversas adicionais (ver abaixo SKUs de conversas adicionais). Estas conversas passam de mês para mês se não forem utilizadas com um prazo contratual; elas não passam após o término do prazo contratual.

Mensagem de saída: Uma mensagem de saída é usada cada vez que (1) uma mensagem de saída é acionada a partir de uma criação ou modificação de registro (GA hoje, SMS de saída e WhatsApp apenas), e (2) mensagens em massa (da visualização de lista ou objetos de campanha) são enviadas através de códigos curtos (GA hoje, SMS EUA apenas). **Observação:** Uma mensagem SMS de saída iniciada por um agente que é enviada (GA hoje) é contada como uma conversa de canal paga, e não é deduzida do conjunto de mensagens de saída dos clientes.

Conversação Einstein Bot: Uma conversa de chatbot é usada sempre que ocorre uma interação Einstein Bot (em outras palavras, o Einstein Bot aceita a conversa e resolve o caso sem transferência ao agente, ou quando um Einstein Bot reúne informações antecipadas que entrega a um agente).

Conversações por canal pago (GA hoje: SMS): Uma conversação de canal pago é definida como uma ou mais mensagens entre um bot/agente e o cliente. O início de uma conversa começa quando o bot/agente aceita uma sessão de mensagem, e a conversa termina quando o bot/agente termina a sessão de mensagem. Do bot/agente aceitar ao fim, é uma conversa paga consumida. **Observação:** Quando um Einstein Bot for utilizado em um canal pago, sua empresa será cobrada por uma conversa do Einstein Bot, e uma conversa do canal pago.

SKUs de utilização adicional:

Conversas Einstein Bot adicionais: \$50 para 100 conversas/mês (podem ser usadas hoje no Chat, SMS e WhatsApp, assim como novos canais se tornem geralmente disponíveis).

Conversas de canais pagos adicionais: \$30 por 100 conversas/mês (somente para conversas por SMS).

Mensagens SMS de saída em massa e acionadas adicionais: \$30 por 1.000 mensagens por ano (aplica-se somente à mensagens de saída de SMS).

Mensagens por WhatsApp de saída: \$50 por 1.000 mensagens por ano (aplica-se somente à mensagens de saída de SMS).



COMECE SUA TRILHA PARA O DIGITAL ENGAGEMENT EM TRAILHEAD

Saiba como desenvolver um centro de contato omni-canal de classe mundial com Service Cloud.

[COMECE AGORA A TRILHA >](#)

Para obter mais informações

Entre em contato com seu executivo de contas para saber como podemos ajudar a agilizar seu sucesso com o CRM. Ou ligue para 1-800-667-6389.

Sede da empresa

The Landmark @ One Market Street
Suíte 300
São Francisco, CA 94105
Estados Unidos
1-800-NO-SOFTWARE
www.salesforce.com

Escritórios globais

América Latina +1-415-536-4606
Japão +81-3-5785-8201
Ásia / Pacífico +65-6302-5700
EMEA +4121-6953700

