

Nova Jornada de Abertura de Acompanhamento N2 ZD

Out/23



Objetivo e abordagem

Objetivo: definir principais pontos de dor da jornada E2E do N2 na Zendesk para construção de plano de evolução

Abordagem: realização de focus group com um grupo de agentes de atendimento e outro grupo de líderes operacionais e time de processos, avaliando pontos negativos e positivos da jornada, dividida em quatro etapas:



Etapa 1

Abertura de ticket N2 e interação com esse ticket



Etapa 2

Acompanhamento de tickets N2



Etapa 3

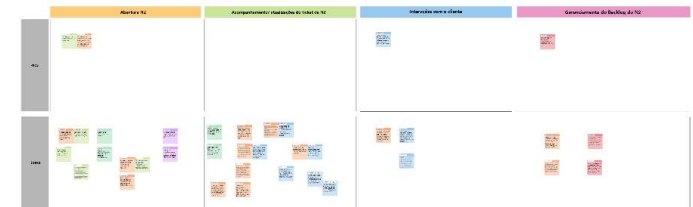
Interações com agente ou cliente



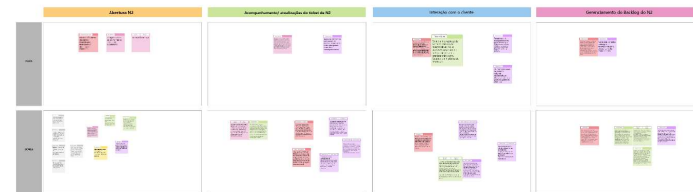
Etapa 4

Gerenciamento de backlog de N2

GRUPO 1 - STAKEHOLDERS



GRUPO 2 - AGENTES DE ATENDIMENTO



Jornada Atual

Ilustração macro

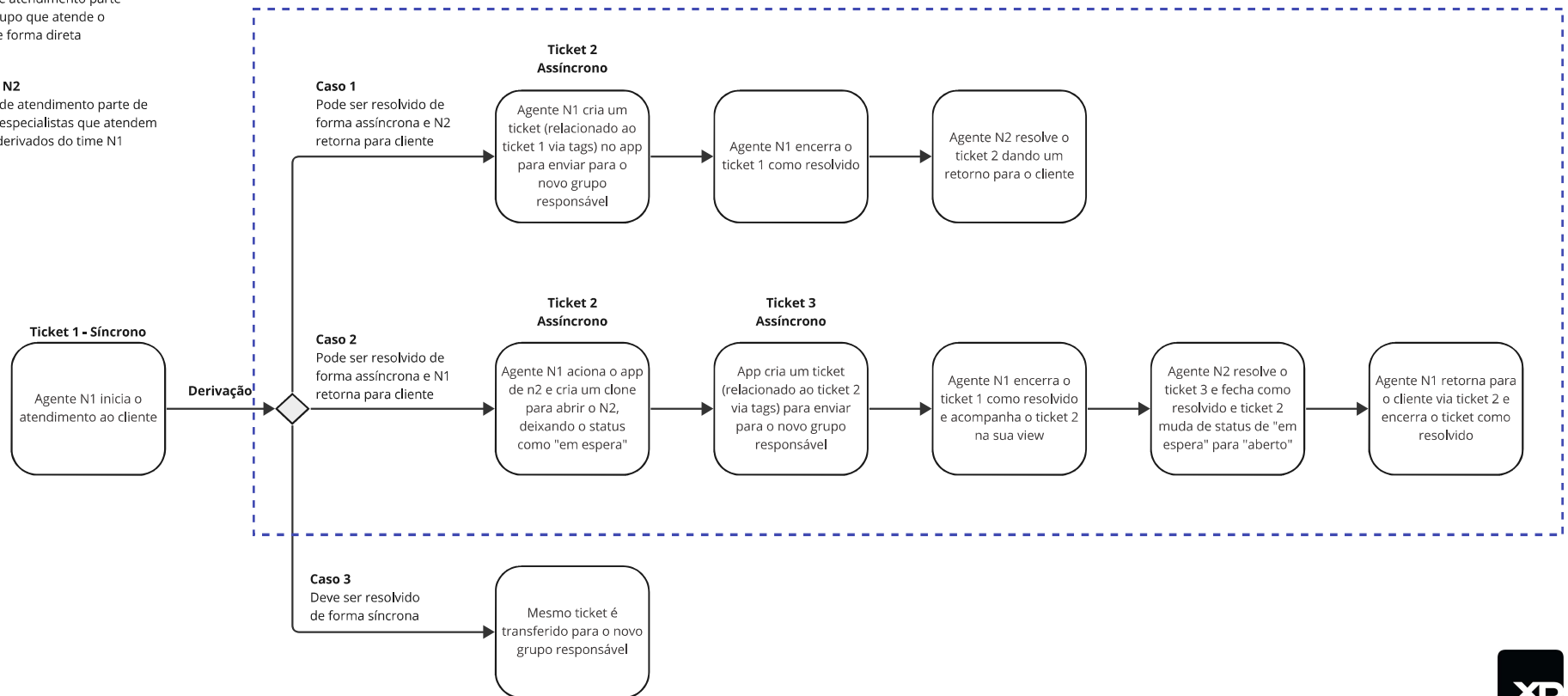


Agente N1
Agente de atendimento parte de um grupo que atende o cliente de forma direta



Agente N2
Agente de atendimento parte de grupos especialistas que atendem tickets derivados do time N1

Casos prioritários



Principais Findings

Pontos Positivos

Processo definido via macro (grupos que receberão ticket N2)	Acompanhamento de tickets ser feito por grupo	Poder ter casos em que o N2 retorna direto para o cliente
Ter visibilidade do SLA para avisar cliente	Poder fazer tudo em um só sistema	Para quem atende, gostam do assunto já ser um "resumo" do caso

Pontos Negativos

N2 com dificuldade de identificar origem da abertura do ticket	Dificuldade para gerenciar casos que geram clone	Grande quantidade de ações para abertura de N2
Impossibilidade de abrir um novo ticket em casos de abertura incorreta	N1 com necessidade de olhar na view para saber se houveram alterações no ticket	N2 recebendo informações incompletas para atender
Dificuldade de acompanhamento e metrificação de trocas de atribuição	Ticket clone não carrega informações necessárias do ticket original	N2 não sabe diferenciar o que é ticket vindo do cliente ou do N1
Dificuldade para visibilidade do leadtime do contato	Qualquer erro do N2 faz o ticket sumir da view do N1	Fluxo de réplicas gerando muitos vai e vens

Visão Geral

- Gostam de ter processos pré-definidos via macro
- A falta de estrutura de troca de informações gera dificuldade para o N2 realizar o atendimento
- Dada a dificuldade operacional de abertura de N2, cometem muitos erros que demanda abertura de tickets manuais
- Além de não termos visão gerencial, o próprio agente tem muita dificuldade para acompanhar os tickets que estão em aberto

Comentários

"Em alguns casos de banco, o pessoal precisa preencher o valor, data e estabelecimento da compra. Se nós já deixássemos esse texto pré-setado no APP de N2 para essa macro aplicada, o agente já saberia as informações que precisa enviar"

"Precisa aplicar a Macro e tem que clicar em "Enviar como". Só depois a TAG fixa e aí consigo abrir o N2"

"Nunca sei qual número passo pro cliente. Do Clone ou do N2?"

Premissas

Principais direcionamentos para construção de soluções

Primeira entrega considerar fluxo Zendesk <> Zendesk, sem integrações

Time de processos definir fluxos via macro

Fácil visualização de todo histórico do Ticket em um só lugar

Fácil visualização de histórico de transferência e abertura N2

Supervisores e TL poderem acompanhar Tickets N2

Dar visibilidade do tracking do ticket N2 para o grupo de origem

Grupo é o "dono" do ticket, não agente

Ter visibilidade do SLA geral (visão cliente) e por grupo/agente que tratou o Ticket

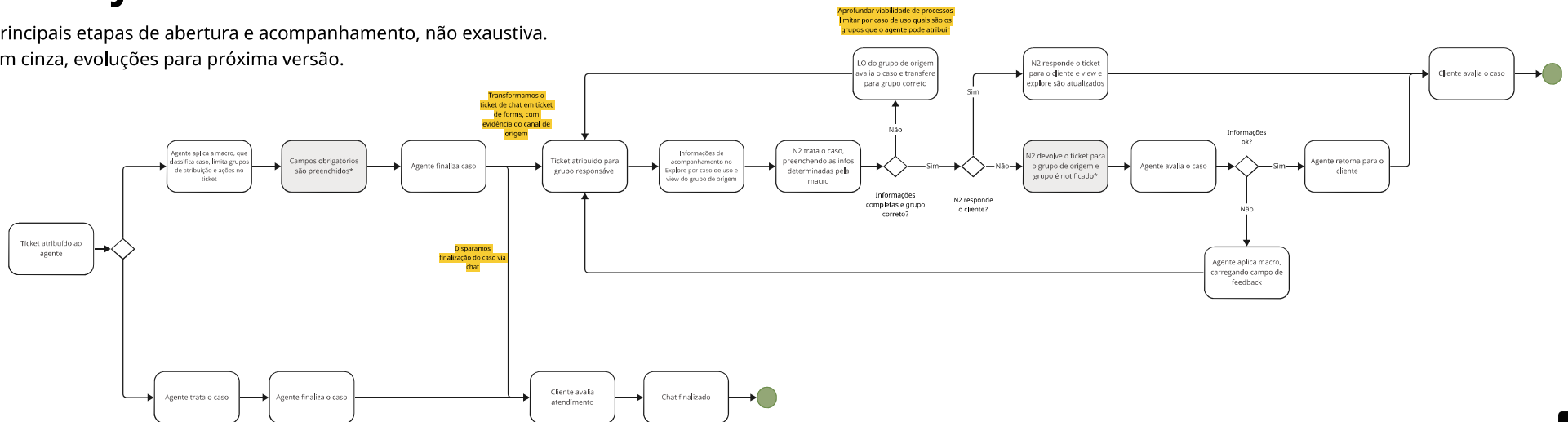
Ter avaliações separadas por interação do cliente

N1 poder ter mais de 1 ida e vinda com N2, caso não aceite a tratativa



Macro Jornada N2

Principais etapas de abertura e acompanhamento, não exaustiva.
Em cinza, evoluções para próxima versão.



Obrigada!

