

Potencializando a Performance da Área de Atendimento ao Cliente - Construção de Base de Conhecimento

Luciola Eboni e Michelle Grecco

Formação

Processamento de Dados
Administração com especializações em
Gerenciamento de Projetos e Finanças.

Atuação

Atuo na transformação digital e governança da engenharia de software da TOTVS, com os objetivos de manter e elevar a qualidade do atendimento aos clientes e desenvolvimento dos softwares. Melhorando a experiência dos clientes e implantando agilidade no desenvolvimento.

Luciola Eboni
Gestora TOTVS



SOMOS TOTVS



SOMOS TOTVS – OVERVIEW

A TOTVS apoia seus clientes na jornada para o mundo digital, oferecendo as melhores soluções e o conhecimento necessário para que empresas de todos os portes e segmentos aproveitem as oportunidades oferecidas pelo digital



~50%

Market Share
Líder em ERP no Brasil



20^a

Marca mais valiosa do Brasil,
segundo ranking da
Interbrand



+R\$1bi

Investidos em P&D
nos últimos 5 anos



10

Segmentos Estratégicos da
Indústria
atendidos por soluções de
negócios
especializadas



#1

Única empresa de TI
brasileira
presente no **Ranking
Global de Inovação**,
segundo a Strategy& (PwC)



~7,8k

TOTVERS no mundo

POR QUE TOTVS?



PRESENÇA

- Presença física e digital, baseada em um modelo de distribuição de alta capilaridade



PORTFÓLIO

- Diversidade, Amplitude e Flexibilidade



MARCA

- Reputação e reconhecimento de mercado

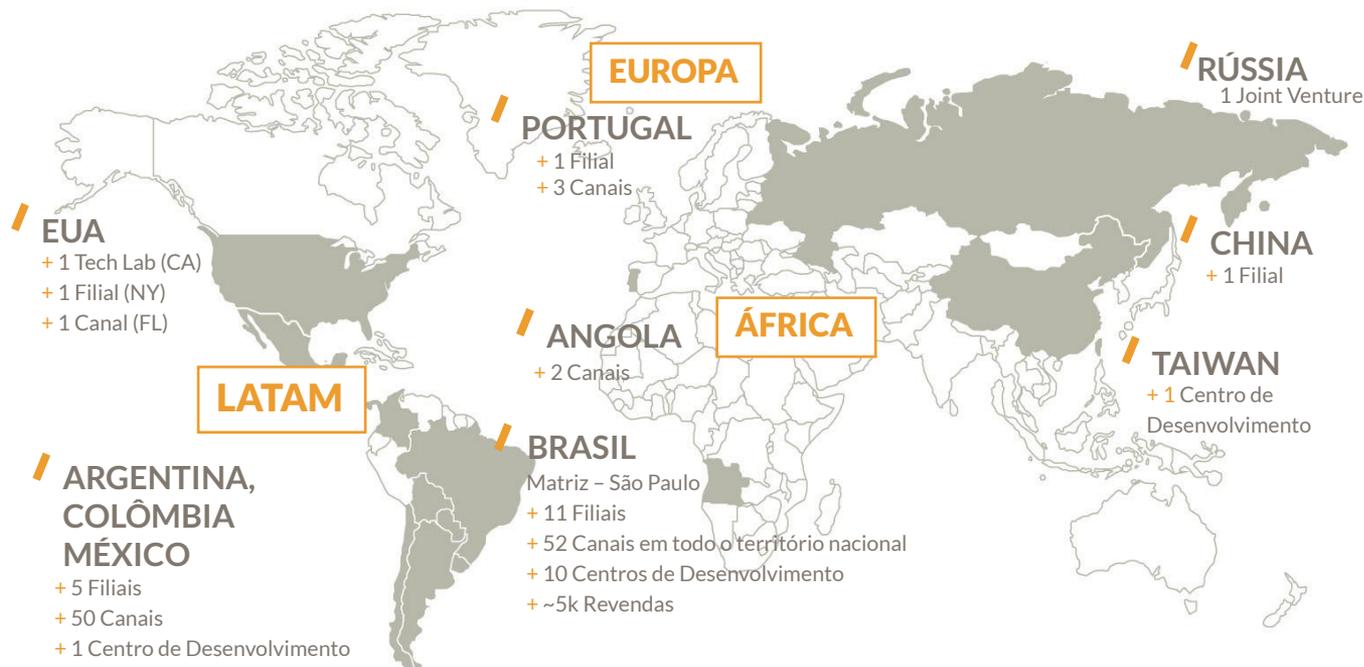


SUSTENTABILIDADE

- Mais alto nível de Governança Corporativa (B3 - Novo Mercado)
- Resultados Financeiros Sustentáveis
- Investimento Social alinhado à estratégia do negócio

SOMOS TOTVS – PRESENÇA

A TOTVS ESTÁ PRESENTE NOS PRINCIPAIS CENTROS DE NEGÓCIO DO BRASIL E AMÉRICA LATINA PARA ESTAR SEMPRE PERTO DE VOCÊ E DA SUA EMPRESA



A gestão do conhecimento é muito importante para as empresas, pois o conhecimento está na mente das pessoas, nos departamentos e nos processos executados.



Gerir o conhecimento consiste em criar formatos de armazenamento, preservação e gestão das informações, além do gerenciamento dos canais de disseminação.

Gestão do Conhecimento
(*Knowledge Management*)

PROJETO GESTÃO DO CONHECIMENTO

2017/2018



- Mapeamento dos locais onde eram entregues documentação para o cliente. (Confluence / YouTube / Central de *Downloads* / Zendesk *Help Center*).
- Definição de não migrar documentações antigas para **Zendesk Help Center**.
- Desenvolvimento de documentação com base na metodologia **KCS**.
- **Zendesk Guide** – Apoio no processo / método. Apoio na criação de padrão de documentação, papéis do KCS 1,2,3, Perito e Treinador.
- **Zendesk** permitindo a criação e acompanhamento de *tickets* resolvidos com **KCS (indicação)**, pesquisa de satisfação e níveis de aprovação do **KCS**.
- Respostas dos clientes sobre utilidade do artigo e o que falta para resolver.

- KCS significa Knowledge Centered Support, em português, Suporte Centrado no Conhecimento.
- Metodologia de mercado, criada em 1992, utilizada por grandes empresas.
- Visa o **compartilhamento do conhecimento** sobre nossos **produtos e serviços**.
- Agiliza o atendimento, reduz o TMA e aumenta a **satisfação!**



METODOLOGIA
KCS

Desde Agosto de 2017, estamos capacitando os Centros de Suporte TOTVS e demais equipes que atendem clientes, externos e internos, na Metodologia KCS.



Benefícios

- Democratização do conhecimento entre os representantes do time.
- Agilidade na resolução do *ticket*.
- Sentimento de autonomia e contribuição.
- Ampliação do conhecimento.

- Aumento do autoatendimento e satisfação dos clientes.

Aumento da resolução no primeiro contato.

- Implementação de iniciativas de inteligência artificial, Chat Bot e Answer Bot buscando conteúdo de boa qualidade e relevante.

Benefícios



KCS



TICKETS RESOLVIDOS
COM INDICAÇÃO:

13.099



EQUIPES TOP KCS

MERC. INTERNACIONAL	26,48%
BACKOFFICE BH	21,12%
RH	19,15%
BACKOFFICE SP	17,73%
VAREJO	11,37%
EDUCACIONAL	11,17%
JURÍDICO	6,88%

BUSCA UNIFICADA/F1 – Help Produto

- Trazer em um local único, as opções de conteúdo para que o cliente possa realizar o autoatendimento.
- Conteúdo Técnico (Confluence).
- Base de Conhecimento (Zendesk).
- Vídeos How To (YouTube).
- Pacotes de atualização do *Software* (Central de *Downloads*).



BUSCA UNIFICADA

F1 – Help Produto

- Informações em vários repositórios.
- Motor de busca ineficaz.
- Dificuldade para mensurar efetividade de cada canal.

Antes

- Informação Centralizada.
- Motor de busca eficaz.
- 42% de aumento de acessos no Confluence.
- 160% de aumento de acessos no Zendesk.

Depois

- Não havia mensuração.
- Não existia padrão de layout e framework.
- Informações estáticas e descentralizadas.

Antes

- 30.074 acessos mês.
- Layout e framework únicos.
- Informações online e centralizadas de conteúdo.

Depois

- Mapear os locais em que o conhecimento está.
- Sanear os conteúdos, verificar relevância, validade.
- Ter uma metodologia para criação de documentação (KCS).
- Definir os canais de distribuição.
- Ter ferramentas para apoiar e viabilizar as estratégias.
- Democratizar o conhecimento de sua empresa.
- Alimentar seu robô.
- Acompanhar a satisfação dos clientes para melhorar.

*O que fazer,
afinal?*



“Conhecimento não é aquilo que você sabe, mas o que você faz com aquilo que você sabe.”

Aldous Huxley



OBRIGADA :)

Luciola Eboni

Gestora Executiva da Engenharia Corporativa

E-mail: luciola@totvs.com.br

www.linkedin.com/in/luciola-eboni

"Favor preencher a ficha de avaliação dessa sessão."

Potencializando a Performance da Área de Atendimento ao Cliente - Construção de Base de Conhecimento

Luciola Eboni e Michelle Grecco



MICHELLE GRECCO

Head Suporte Plataformas TOTVS



FORMAÇÃO

Formada pela Universidade São Judas Tadeu em São Paulo e com MBA na Fundação Getúlio Vargas em Gestão de Serviços.



EXPERIÊNCIA

Carreira desenvolvida na área de Tecnologia da Informação e Gestão, profissional com mais de 18 anos de experiência, sendo parte dela em Desenvolvimento de Software e em Gestão de Equipes de Atendimento e Suporte Técnico ao Cliente.

Hoje como Head de Suporte Plataformas na TOTVS com equipes em São Paulo e no México, gerenciando a equipe de Suporte Técnico.

Metodologia KCS – Construção de Base de Conhecimento

Projeto – Potencializando a Eficiência do Time

Objetivos do Projeto

Implementar na Operação de Suporte Técnico a Metodologia KCS potencializando a eficiência operacional da área.



Reduzir a demanda dentro da área
de Suporte Técnico



Aumentar a Produtividade do Time



Tempo de Solução
dos Tickets/Incidentes



FRC



Autoatendimento
pelo Cliente

Desafios



- Documentação nas Máquinas dos Analistas.
- Documentação nos E-mails compartilhados.
- Documentação em Pastas Compartilhadas entre as Equipes.



- Mudança de Cultura dos Analistas.
- Mudança de Processos de Atendimento.
- Mudança de Cultura dos Clientes.

Implantação da Metodologia de KCS no Suporte Técnico



TREINAMENTO – CAPACITAÇÃO

- Metodologia KCS.
- Ferramenta e Processos adotados para criação e indicação de artigos.

ENGAJAMENTO DOS TIMES

- Dedicamos um grupo de analistas focados para a criação e acompanhamento dos tickets.



DESAFIO CONTROLADORIA

ENTREGA DE OBRIGATORIEDADE FISCAL:

- Alta Demanda no Suporte Técnico na Entrega Legal.
- Dúvidas comuns entre os clientes.

META DO TIME:

Todos os tickets com dúvidas deveriam ter Indicação e/ou Criação de Artigo sobre a demanda do time com relação a entrega.

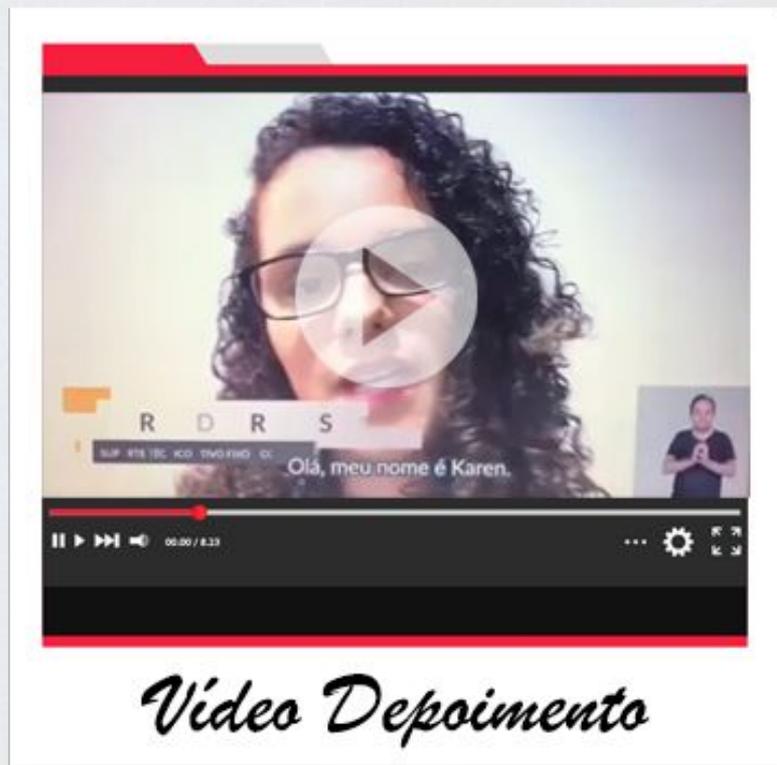


DESAFIO CONTROLADORIA

META DO TIME:

- Reduzimos o tempo de solução do tickets em **30%**.
- Aumentamos a produtividade do time em **20%**.
- Concluimos o atendimento de todos os clientes antes da data final.





Video Depoimento

Como engajar as demais equipes do Suporte?

Como a cultura de acesso à base de conhecimento seja de fato incorporada às rotinas de trabalho?



GAMIFICAÇÃO



MARATONA KCS





*Foto
01*



*Foto
02*

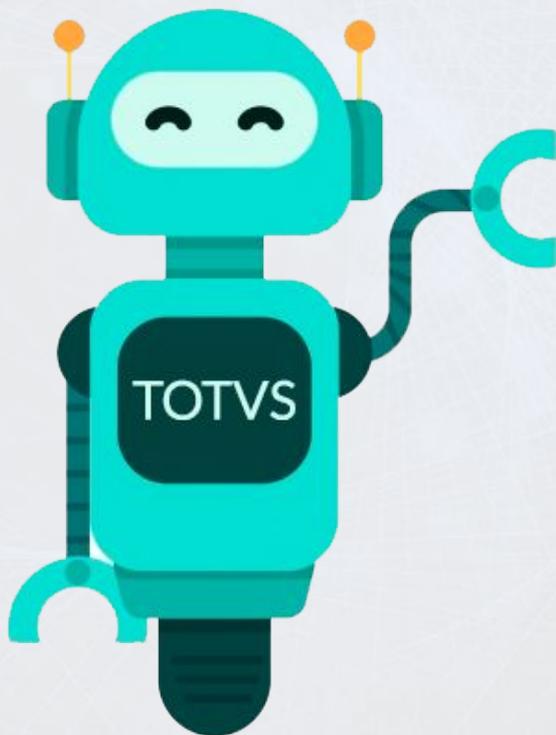


*Foto
03*



*Foto
04*

FOTOS Premiação KCS



Implantação do CHATBOT

Orientação e indicação aos clientes sobre os artigos criados pela metodologia KCS.
Reduzindo demanda de entrada de tickets no Suporte e gerando novo canal de autoatendimento o cliente.



RESULTADOS NO SUPORTE APÓS IMPLANTAÇÃO

- 30% de todos os tickets que atuamos já possuem indicação de KCS.
- CSAT de 89% (Satisfação do Clientes quanto aos Tickets com Indicação de Artigos.
- Aumentamos 15% no nosso FCR na Operação.
- Aumentamos em média 24% na nossa produtividade nos times de Atendimento.
- 28% de Redução de Tempo de Solução.





OBRIGADA :)

Michelle Grecco Rolli

Head de Suporte Plataformas TOTVS

E-mail: michelle.rolli@totvs.com.br

www.linkedin.com/in/michellegrecco/

"Favor preencher a ficha de avaliação dessa sessão."