
Histórias verdadeiras do ROI do atendimento ao cliente: os benefícios reais do Zendesk

Apresentação

Qualquer gerente de empresas que prosperam com a satisfação dos clientes entende imediatamente o valor de um atendimento ao cliente excelente. A relação entre a satisfação do cliente e os lucros futuros é bastante conhecida. O desafio dos negócios é fornecer atendimento excepcional ao cliente e, ao mesmo tempo, manter os custos das operações baixos. O sistema usado para dar suporte ao atendimento ao cliente tem impacto significativo nos resultados e nos custos dos negócios.

Com base em entrevistas detalhadas com os clientes da Zendesk, este documento investiga o valor que os clientes obtiveram de seus investimentos no Zendesk, um aplicativo em nuvem que melhora o atendimento ao cliente.

Esses clientes relataram um significativa e notável economia operacional com o uso do Zendesk, além de uma vasta gama de benefícios comerciais qualitativos. As áreas nas quais o valor é notável incluem:

- Maior produtividade dos agentes
- Diminuição do volume de tickets
- Economia de custos com implantações internas

Esse documento também leva em consideração outros benefícios importantes notados pelos usuários do Zendesk, incluindo maior visibilidade e responsabilidade, melhor atendimento ao cliente e flexibilidade.

Quantificação do ROI do Zendesk

Muitas organizações de atendimento ao cliente que desejam investir nos seus sistemas devem criar um caso de negócio para justificar seus custos. Normalmente, o caso de negócio deve incluir impactos financeiros detalhados. O objetivo desse documento é identificar onde ocorre o impacto mais direto do Zendesk para dar suporte ao desenvolvimento de casos de negócio.

Devemos mencionar que a economia monetária não é o primeiro item mencionado pelos clientes quando eles discutem o valor recebido do Zendesk. Pode ser difícil atribuir um valor monetário claro aos benefícios mais importantes: aumento da satisfação do cliente, visibilidade do gerenciamento, dados informativos para a tomada de decisões comerciais melhores, agentes mais felizes e etc.

“Quantificar o ROI do Zendesk? Isso seria como quantificar o ROI do oxigênio. Nossa equipe de atendimento ao cliente e nossa empresa não podem viver sem ele.”

Dito isso, é fácil montar um caso baseado em números para o Zendesk se concentrando nas métricas facilmente calculáveis da produtividade dos agentes, volumes de tickets de serviço e custos totais com a solução.

1. O ROI do aumento da produtividade do agente

O número de funcionários é o maior custo para as organizações de atendimento ao cliente. Ainda que as empresas nesse estudo tenham entendido a necessidade de fornecer um atendimento ao cliente excelente, não havia uma pilha ilimitada de dinheiro para contratar mais e mais pessoas até conseguir essa excelência. Gerenciar os custos com funcionários enquanto se mantém o alto padrão de atendimento ao cliente é um dos principais incentivos ao investimento no Zendesk. Como afirmou um participante, “É impossível continuar apenas contratando mais e mais funcionários para ajudarmos nossos clientes. O Zendesk forneceu maneiras claras para aprimorarmos nossos processos e sermos mais eficientes sem sacrificarmos o atendimento excelente”.

Os clientes do Zendesk relatam que as maiores economias e mais imediatas ocorrem simplesmente ao facilitar a resposta de um agente a um ticket. Ainda que o Zendesk tenha diversos recursos que aumentam a produtividade, dois recursos foram frequentemente mencionados pelos participantes como particularmente impactantes durante a discussão do ROI do sistema.

Primeiramente, os clientes economizaram muito ao usarem os fluxos de trabalho integrados com as ações automatizadas. A redução do número de etapas até a solução do problema de um cliente permitiu que o mesmo número de agentes resolvesse um número muito maior de tickets.

Em especial, esse recurso foi muito apreciado pelos clientes que experimentaram outras soluções de atendimento ao cliente antes de adquirirem o Zendesk. Outros produtos requerem que os agentes passem por muitas etapas desnecessárias e demoradas: eles devem entrar em uma fila, clicar em um item, ler alguns detalhes, clicar novamente para atribuir o ticket, clicar para salvar a atribuição, ir para a sua lista de tickets, clicar novamente, abrir outra página para digitar uma resposta e assim sucessivamente.

A interface do Zendesk foi projetada meticulosamente para permitir a mesma resposta com apenas algumas etapas. Frequentemente, os clientes relataram que foram de 8 a 12 etapas até a solução de uma solicitação de atendimento normal nos produtos anteriores para apenas 2 a 3 etapas no Zendesk.

“No sistema antigo, demorávamos oito minutos para registrarmos um ticket. Com o Zendesk, demoramos dois minutos para realizar a mesma tarefa. É um benefício gigantesco em termos de tempo e eficiência.”

O segundo recurso mais mencionado do Zendesk nas discussões sobre o ROI foi criação fácil de um ticket a partir de qualquer canal de solicitação, como sites, telefone, email, chat ou até mesmo redes sociais. Esse recurso otimizou o fornecimento de respostas aos clientes que se comunicam por diversos métodos e reduziu a necessidade do registro manual das solicitações.

“Antes do Zendesk, os clientes podiam ligar ou enviar emails para qualquer um dos 24 diferentes departamentos. Descobrimos que, mais de uma vez, tivemos 10 respostas diferentes para a mesma solicitação! Agora, o Zendesk cria um ticket que é atribuído a um agente”.

“Todos os nossos canais de atendimento são incluídos automaticamente no Zendesk. Você pode anexar chamadas e gerar tickets. Isso é muito melhor do que registrar manualmente as chamadas, que não é uma tarefa nada divertida”.

Os clientes perceberam nitidamente como o Zendesk aumentou notavelmente a produtividade dos agentes, e isso permitiu um cálculo direto dos impactos financeiros. Os ganhos reais em produtividade dependiam muito do que era feito antes. Nos casos onde o Zendesk foi o primeiro sistema, a produtividade em geral aumentou de 50 a 70%. Quando o Zendesk substituiu outro sistema, os ganhos gerais de produtividade relatados foram de 30 a 35%.

“Tivemos um aumento sólido de 35% no número de casos que conseguimos gerenciar com a mesma equipe ao eliminarmos apenas os atos manuais de clicar e digitar.”

“Nossos negócios cresceram tanto nos últimos seis meses que, sem o Zendesk, teríamos que contratar outras 3 ou 4 pessoas, além das 12 que já temos em nossa equipe. Conseguimos manter nosso número de funcionários igual.”

“Antes do Zendesk, tínhamos uma média de seis contatos por hora por agente. Agora, estamos em oito. Quero deixar claro que não estamos trocando qualidade por velocidade. No mesmo período, nossa taxa de resolução em um único contato aumentou.”

METODOLOGIA DO PROJETO

A Zendesk encomendou à Dimensional Research uma entrevista com seus clientes ativos para obter um feedback detalhado do valor real recebido. A Dimensional Research conduziu as entrevistas por telefone com os clientes do Zendesk e esse relatório é um resumo dessas conversas.

A Zendesk assegurou a participação dos clientes para as entrevistas e, sem seguida, repassou as informações de contato para a Dimensional Research. A Zendesk não participou das entrevistas. Todo o conteúdo desse relatório foi retirado de transcrições das entrevistas, ainda que algumas citações tenham sido editadas por motivos gramaticais e de legibilidade.

Os participantes não foram recompensados pela participação nesse projeto de pesquisa. No entanto, como gesto de agradecimento pelo tempo dedicado, uma doação foi feita para uma instituição de caridade escolhida por eles. O anonimato foi garantido aos participantes para encorajar o feedback honesto e livre.

PERFIL DOS PARTICIPANTES

Todos os participantes são responsáveis pelo gerenciamento das equipes de atendimento ao cliente e usam ativamente o Zendesk como principal solução de atendimento ao cliente. Os usuários finais que recebem suporte dessas equipes incluem consumidores, empresas e funcionários internos.

Os clientes trabalham em uma vasta gama de setores que incluem varejo, imóveis, educação, software, hotelaria, sem fins lucrativos e mais. Esse estudo global incluiu participantes dos Estados Unidos, Europa e Austrália.

Para atribuir um valor monetário a esses ganhos em produtividade, os clientes do Zendesk fizeram um cálculo simples: ganhos em produtividade multiplicados pelos custos com o número de funcionários.

Por exemplo, sem o Zendesk, um dos participantes precisaria contratar quatro agentes ou mais para gerenciar o aumento nos negócios. Com o Zendesk, ele conseguiu manter seu número atual de 12 agentes. O cálculo da economia conseguida apenas com a produtividade dos agentes foi o custo total de quatro agentes adicionais que, para a empresa dele, teria sido de aproximadamente US\$ 200.000.

Número de agentes sem o Zendesk	16
Número de agentes com o Zendesk	12
<u>Número de funcionários não contratados</u>	<u>4</u>
<u>Custo anual total com agentes</u>	<u>US\$ 50.000</u>
Economia anual com a produtividade dos agentes	US\$ 200.000

Outro participante utilizou um cálculo de “% de aprimoramento na produtividade” para quantificar a economia. Com o Zendesk, cada agente consegue gerenciar 33% mais tickets por hora. Quando multiplicado pelos custos totais com o número de funcionários, o ganho anual em produtividade do agente do Zendesk tem um valor de mais de US\$ 350.000.

Custos anuais com funcionários	US\$ 1.100.000
<u>% de ganhos em produtividade com o Zendesk</u>	<u>33 %</u>
Economia anual com a produtividade dos agentes	US\$ 366.300

2. O ROI da diminuição de tickets

Todos os clientes nesse estudo puderam justificar seus investimentos no Zendesk com base apenas nos ganhos em produtividade do agente. No entanto, outra área importante e facilmente mensurável da economia é a prevenção proativa de tickets, chamada de “desvio de tickets”. Essa economia é possível devido a dois recursos da Central de Ajuda do Zendesk:

- Uma base de conhecimento para autoatendimento
- Feedback e recomendações dos clientes

“Ao usar o Zendesk, você realmente consegue identificar as coisas que não devem mais ser gerenciadas pelo seu pessoal.”

Para a maioria das empresas, seus primeiros esforços de autoatendimento e desvio de tickets criaram um impacto inicial de redução de 5 a 25% dos tickets e, em seguida, reduções menores contínuas à medida em que elas continuavam a solucionar problemas maiores.

“O Zendesk fortalece nossa página externa de suporte. Ao implementarmos a página de suporte com a base de conhecimento, vimos uma redução imediata de 7 a 10% dos contatos recebidos. Agora, temos uma filosofia contínua de encontrar novas maneiras de reduzir os tickets e otimizar os fluxos de trabalho. O processo nunca termina. Nós estamos sempre o aprimorando.”

No entanto, a economia nessa área varia muito dependendo do negócio. Ganhos com o desvio de tickets podem ser significativamente maiores, como percebido por uma empresa de software, cliente do Zendesk, que acabou de lançar um novo produto. Eles usaram o Zendesk para coletar o feedback e as recomendações dos clientes, o que resultou em novos artigos da base de conhecimento e até mesmo em alterações ao produto, que reduziram definitivamente os tickets em 70%.

“Não estávamos muito preparados para lidar proativamente com os problemas e estávamos perdendo o controle da carga de tickets. Estávamos chegando a um ponto em que não fazíamos nada além de suporte ao cliente. Então, usamos as recomendações do Zendesk para as sugestões de tópicos e 70% dos tickets desapareceram da noite para o dia. As solicitações restantes eram o problemas reais aos quais queríamos nos dedicar.”

Para calcular a economia da diminuição dos tickets, ou “desvio de tickets”, os clientes fizeram um cálculo simples:

Custo por ticket vezes o número de tickets evitados

Para os departamentos de serviços que atendem os clientes, o custo por ticket frequentemente era menor, mas o volume de tickets que podia ser evitado com o Zendesk era bastante alto.

Custo por ticket (B2C)	US\$ 9
<u>Número de tickets evitados (B2C)</u>	<u>US\$ 50.000</u>
Economia com os tickets evitados (B2C)	US\$ 450.000

Para os departamentos de atendimento ao cliente em empresas B2B, o número de tickets a ser desviado era menor, mas o custo por ticket frequentemente foi maior, resultando em uma economia similar.

Custo por ticket (B2B)	US\$ 35
Número de tickets evitados (B2B)	US\$ 5.000
<u>Economia com os tickets evitados (B2B)</u>	<u>US\$ 175.000</u>

3. Economia de custos com implementação e manutenção

Por si só, as métricas para ganhos de produtividade e desvio de tickets justificaram o investimento no Zendesk para todos os participantes. No entanto, outra métrica de economia foi importante ao comparar o Zendesk a outras soluções: o custo com compra, implementação e manutenção dos sistemas internos. Os clientes mencionaram algumas áreas nas quais o Zendesk ofereceu um custo de propriedade total menor que as soluções alternativas, incluindo:

- Custos de implementação baixíssimos
- Custo zero com a manutenção contínua da TI
- Economia com o uso das integrações existentes

Os participantes que testaram outras soluções de atendimento ao cliente enfatizaram rapidamente que o Zendesk tem os menores custos de implementação de qualquer solução que eles experimentaram. Diversos participantes puderam fazer toda a implementação com recursos internos e, entre os que pagaram por consultores, a implantação do Zendesk era uma questão de dias, em comparação a semanas ou meses para as demais soluções consideradas.

“A configuração do Zendesk em nosso ambiente levou pouco mais de um dia. Não houve custos adicionais a não ser um pouco de tempo, e você não precisa ser um técnico para configurá-lo.”

“Contratamos um consultor por dois dias e estávamos prontos para trabalhar. Foi muito mais fácil do que nossa experiência anterior, quando gastamos mais de US\$ 20.000 e três meses para colocar o sistema em funcionamento.”

Esses custos menores continuaram depois da implementação inicial, durante todo o ciclo de

propriedade do produto. Sempre que era necessária uma nova funcionalidade, a implementação de cada novo recurso do Zendesk era considerada barata.

“Com nosso produto anterior, tive que trabalhar com um administrador e um programador para fazer algo básico, como obter um relatório melhor para ver os tipos e tempos dos tickets recebidos para que pudesse criar nossa agenda. E, ainda assim, demorava dois meses para que ele ficasse pronto. Consegui fazer a mesma coisa no Zendesk em quatro minutos.”

A integração com outros produtos foi outra área onde os clientes evitaram custos notáveis usando o Zendesk. Como regra geral, os participantes disponibilizaram um orçamento de, no mínimo, US\$ 5.000 para cada integração que desejavam usar. Com o Zendesk, essas integrações já estavam prontas e disponíveis gratuitamente.

“Recentemente, instalamos a integração do Salesforce do fórum de aplicativos. A integração demorou 30 minutos.”

“As integrações são grande parte do valor. O Zendesk tem uma biblioteca enorme de integrações pré-criadas que precisam apenas de ativação. Cada integração que testamos estava em funcionamento em, no máximo, algumas horas e não gastamos um só dólar com consultores para as integrações.”

Ao considerarmos o ROI, diversos participantes compararam o Zendesk a uma solução existente no local. Parte do cálculo do ROI foi a capacidade de eliminar os custos atuais de hardware, software e o trabalho dos servidores que hospedavam a solução de atendimento ao cliente deles.

“Como o Zendesk é um produto baseado em SaaS, você não precisa se preocupar em deixar tudo ligado. Elimine os custos com administração de sua proposta e zere os itens de linha para serviços de profissionais e de consultoria.”

Normalmente, o cálculo que compara o custo do Zendesk a uma solução no local tem essa aparência:

	Zendesk	Local
Consultores - implementação	US\$ 2.000	US\$ 30.000
Servidores	US\$ 0	US\$ 15.000
Total do 1º ano	US\$ 2.000	US\$ 45.000
Economia do Zendesk no 1º ano		US\$ 43.000
Consultores – custo contínuo anual	US\$ 0	US\$ 5.000
Manutenção anual do sistema	US\$ 0	US\$ 5.000
Total anual contínuo	US\$ 0	US\$ 10.000
Economia anual contínua com o Zendesk		US\$ 10.000
Economia total com o Zendesk	1º ano: US\$ 43.000; depois, US\$ 10.000/ano	

Se o Zendesk fosse comparado a uma solução de hospedagem diferente, teríamos o cálculo a seguir:

	Zendesk	Outra hospedada
Consultores - implementação	US\$ 2.000	US\$ 30.000
Consultores – custo contínuo anual	US\$ 0	US\$ 5.000
Total	US\$ 2.000	US\$ 35.000
Economia com o Zendesk	1º ano: US\$ 28.000; e depois, US\$ 5.000/ano	

Bônus: os benefícios não quantificáveis do Zendesk

Os participantes relataram que conseguiram demonstrar com facilidade um retorno significativo do seu investimento no Zendesk com apenas algumas métricas principais. No entanto, os participantes consistentemente não quiseram limitar a discussão sobre o ROI a uma conversa apenas sobre números. Ainda que nossa linha original de perguntas estivesse concentrada especificamente no ROI direto, os clientes nesse estudo se esforçaram para enfatizar os benefícios mais flexíveis e qualitativos do uso do Zendesk, incluindo:

- Maior visibilidade
- Responsabilidade
- Melhor atendimento ao cliente e lucros maiores
- Flexibilidade

Maior visibilidade

Os clientes se entusiasmaram ao falar sobre a visibilidade operacional que os relatórios do Zendesk oferecem em diversas áreas importantes. Eles mencionaram frequentemente a capacidade de tomar decisões melhores devido às informações melhores.

“Antes do Zendesk, eu não tinha dados. Agora, eu tenho dados. Tomo decisões melhores. Sei quantos tickets meus funcionários conseguem gerenciar. Sei quem são os membros mais eficientes e os melhores da minha equipe. Tenho conhecimento pra atribuir as pessoas certas.”

“Uso os dados do Zendesk para ser um gerente melhor. Eu verifico a produtividade de todos diariamente e semanalmente e se a pessoa é uma estrela. Incentivo esquemas e meço o resultado dos agentes de maneira quantitativa e qualitativa.”

Responsabilidade

A visibilidade também resulta em responsabilidade. Ter a propriedade clara dos problemas, além da documentação do que foi feito, resulta em um atendimento ao cliente melhor. Os participantes enfatizaram que a responsabilidade permitida pelo Zendesk melhorou a reputação da organização de atendimento, pois eles também puderam demonstrar a responsabilidade deles.

“Coisas simples, como uma conversa baseada em fatos. Se um vice-presidente telefona e faz uma pergunta sobre um cliente, podemos dizer 'fizemos essas três coisas em tais datas e a resposta do cliente foi essa'. Agora, tratamos diretamente dos problemas de negócios em vez de discutirmos quem fez o quê e quando.”

“Nosso clientes estão muito felizes com o Zendesk. Antes de o implementarmos, os clientes tinham a sensação de estarem enviando um ticket para um buraco negro. Agora, eles podem enviar seus problemas facilmente e monitorar o que está acontecendo com eles.”

“Antigamente, tínhamos problemas com a percepção da equipe. O Zendesk mudou essas percepções. Para mim, esse fator, por si só, justifica a taxa de assinatura.”

Melhor atendimento ao cliente e lucros maiores

Os clientes do nosso estudo se preocupavam muito com a experiência dos seus clientes e acreditavam verdadeiramente que suas equipes tiveram melhor desempenho com o Zendesk. Os problemas não se perdem, as equipes podem ser mais proativas e os resultados podem ser medidos.

“O Zendesk nos fornece uma visão instantânea do que está acontecendo. Não temos mais funcionários em espera e uma equipe que não sabe onde estão as coisas.”

“Um dos recursos que mais aprecio no Zendesk é a visão imediata dos problemas que ainda não foram resolvidos. Podemos ser mais proativos e nos escarmos, criando uma conversa muito melhor com um cliente.”

Nenhum participante no estudo pode dizer de maneira quantitativa que o crescimento dos negócios foi resultado direto de um melhor atendimento ao cliente. No entanto, todos sabiam instintivamente que ele exerceu um papel importante.

“Estamos crescendo mais rapidamente e fornecendo um atendimento ao cliente melhor. Não posso medir o impacto disso, uma vez que estamos realizando outras ações que também impulsionam os negócios. No entanto, toda a empresa tem certeza de que o atendimento ao cliente excelente é um diferencial.”

“Temos US\$ 14 milhões a mais de receita desde a adoção do Zendesk. É claro que o marketing também agiu, mas sabemos que causamos um impacto.”

“Não sei te dizer o impacto exato que o uso do Zendesk teve em nossa receita, mas sabemos que os índices de satisfação dos clientes aumentaram muito, além de sabermos que atendimento ao cliente melhor resulta em mais negócios.”

Flexibilidade

Ter uma solução de atendimento ao cliente hospedada permitiu que os clientes considerassem novos arranjos de trabalho flexíveis para os funcionários como, por exemplo, trabalhar de casa. Essas conversas surgiram

conforme as empresas evoluíam ou precisavam lidar com emergências.

“Após o Furacão Sandy atingir a Costa Leste, muitos agentes não conseguiram vir para o escritório. Essa situação foi superada porque eles podiam usar o Zendesk de casa.”

“Conforme nossa empresa foi crescendo e nós estendemos nosso horário de suporte, não queria que alguém saísse do escritório sozinho às duas da manhã. O Zendesk permite que nossa equipe da madrugada trabalhe na segurança dos seus lares, o que faz com que eles e eu nos sintamos bem.”

Conclusão

Os participantes nesse estudo relataram frequentemente que as soluções do Zendesk fornecem benefícios reais e substanciais, ainda que as abordagens para a avaliação do ROI tenham variado de acordo com as necessidades comerciais específicas de cada empresa. Especificamente, os clientes do Zendesk notaram um ROI claro e substancial nas seguintes áreas:

- Níveis de produtividade mais altos para os agentes, resultantes dos fluxos de trabalho integrados do Zendesk, das ações automatizadas e da interface de usuário otimizada

- Número menor de tickets devido à implementação de recursos de auto-atendimento, identificação de tópicos adicionais para a base de conhecimento e aprimoramentos ao produto com base no feedback dos clientes
- Custos de propriedade menores com a implementação, integração e manutenção mais simples do Zendesk

Além disso, os participantes viram muitos benefícios que foram mais difíceis de quantificar, incluindo:

- Maior visibilidade das operações de atendimento ao cliente
- Responsabilidade da propriedade do problema de atendimento
- Melhor atendimento ao cliente através de atividade mensurável de atendimento
- Flexibilidade para teletrabalho e recuperação de desastres

“Não há como justificar uma solução que o coloca no topo da pirâmide do atendimento ao cliente.”

Exemplo de ROI do Zendesk – B2C

Economia com o Zendesk				
Nº de agentes de atendimento ao cliente				12
Custo anual total do agente de atendimento				US\$ 62.000
Economia com produtividade usando o Zendesk				30 %
ECONOMIA: Economia anual com a produtividade dos agentes				US\$ 223.200
Número anual de tickets				32.000
Custo por ticket				US\$ 10
Redução de tickets usando o Zendesk				10 %
ECONOMIA: Economia anual com o desvio de tickets				US\$ 32.000
Custo de propriedade do Zendesk				
Custo com a licença anual do Zendesk Enterprise				US\$ 18.000
Serviços necessários para configuração e treinamento				US\$ 2.000
Custos adicionais com suporte, módulos, hardware e manutenção				US\$ 0
	Investimento total	Economia total	Economia líquida	ROI do 3º ano
ROI do 3º ano	US\$ 56.000	US\$ 765.600	US\$ 709.600	1,267 %

Exemplo de ROI do Zendesk – B2B

Economia com o Zendesk				
Nº de agentes de atendimento ao cliente				5
Custo anual total do agente de atendimento				US\$ 120.000
Economia com produtividade usando o Zendesk				20 %
ECONOMIA: Economia anual com a produtividade dos agentes				US\$ 120.000
Número anual de tickets				10.000
Custo por ticket				US\$ 120
Redução de tickets usando o Zendesk				20 %
ECONOMIA: Economia anual com o desvio de tickets				US\$ 240.000
Custo de propriedade do Zendesk				
Custo com a licença anual do Zendesk Enterprise				US\$ 7.500
Serviços necessários para configuração e treinamento				US\$ 3.000
Custos adicionais com suporte, módulos, hardware e manutenção				US\$ 0
	Investimento total	Economia total	Economia líquida	ROI do 3º ano
ROI do 3º ano	US\$ 25.500	US\$ 1.080.000	US\$ 1.054.500	4,135 %

Sobre a Dimensional Research

A Dimensional Research oferece serviços práticos de pesquisa de mercado que ajudam empresas de tecnologia a tomar decisões comerciais mais inteligentes. Nossos pesquisadores são especialistas em tecnologia e compreendem como funcionam as organizações de TI corporativas. Fazemos uma parceria com cada cliente para fornecer informações úteis que reduzem riscos e aumentam a satisfação dos clientes. Nossos serviços de pesquisa fornecem uma compreensão clara do cliente e das dinâmicas de mercado. Para obter mais informações, visite www.dimensionalresearch.com.

Sobre a Zendesk

Esse documento foi encomendado pela Zendesk, fornecedora líder de software de atendimento ao cliente baseado na nuvem. Para organizações em crescimento, o Zendesk é a maneira mais rápida de fornecer atendimento ao cliente excelente. Mais de 30.000 clientes da Zendesk, incluindo o Gilt Groupe, Box e Disney, confiam ao Zendesk seus ativos mais valiosos: seus clientes, parceiros e funcionários. Saiba mais em www.zendesk.com.