

Cinco Formas de Melhorar a Capacidade de Resposta aos Clientes

As PME de sucesso sabem que conseguir um cliente é apenas o começo.

Manter o cliente satisfeito respondendo às suas necessidades é a chave para ter sucesso a longo prazo, sendo que a rede é uma ferramenta vital para a capacidade de resposta aos clientes.

“Uma empresa estruturada em rede tem maior capacidade de resposta e é mais inteligente, podendo fornecer aos clientes um serviço de maior qualidade,” afirma Kneko Burney, presidente e director de estratégia da Compass Intelligence, uma empresa de consultoria e análise de mercado. A rede ajuda as PME a manterem a capacidade de resposta de várias formas; eis apenas cinco.

1. Oferecer aos clientes opções de *self-service*

Para manter os clientes satisfeitos, as PME têm de responder de forma rápida e precisa às perguntas dos clientes. Uma página Web estática com Perguntas Mais Frequentes (FAQ) já não é suficiente; os clientes desejam poder marcar reuniões, verificar a disponibilidade de produtos, ou determinar o estado de uma encomenda de dia ou de noite. Tudo isto suportado pela rede.

Os “serviços Web” tornam isto possível. Por outro lado, com a ampla variedade de soluções e aplicações Web actualmente disponíveis, as empresas podem criar websites dinâmicos que respondam às necessidades reais dos clientes. “Actualmente, existem muitas aplicações e excelentes soluções baseadas em padrões”, diz Burney. “Trabalhando com um programador Web, [uma PME] pode ter um website sofisticado sem investir muito dinheiro, bem como abrir em segurança a rede aos clientes”.

2. Manter os dados dos clientes em segurança, mas acessíveis

Dispor de informações de cliente completas e precisas é importante para a capacidade de resposta aos clientes. Quando os dados dos clientes estão disponíveis na rede, facilmente acessíveis por parte da equipa de suporte a clientes, a capacidade de resposta aumenta consideravelmente: “É um nível de proximidade inteiramente novo”, explica Burney. “Ao atender uma chamada, é possível aceder de forma segura às informações do cliente através da rede e responder de imediato às suas necessidades, em vez de dizer ‘Voltaremos a entrar em contacto consigo’”. Naturalmente, a segurança é crucial quando os dados dos clientes estão disponíveis na rede. Em 2005, a JupiterResearch divulgou que 43 por cento dos consumidores incluem a segurança online entre os três principais factores na escolha de um banco. Uma segurança de rede integrada e fiável é essencial para uma boa capacidade de resposta aos clientes e para armazenar de forma responsável os seus valiosos dados.

3. Ajudar os clientes a encontrarem-no

Mais do que nunca, os clientes que pretendem fazer compras localmente começam a sua procura online. Nos Estados Unidos, a utilização de motores de busca na Internet para localizar informações sobre empresas locais aumentou de 47 por cento em 2003 para 55 por cento em 2005 (um aumento de 17 por cento), segundo a empresa de pesquisa de mercado The Kelsey Group. Os sites de motor de busca Google, Yahoo, MSN e AOL disponibilizam serviços de procura local. Tirar partido desta poderosa funcionalidade começa por simples passos gratuitos como adicionar a localidade e o código postal da empresa a cada página do respectivo website. Aliado ao self-service para clientes, o fornecimento de uma procura local mantém as PME no topo da lista de compras dos clientes.

Cinco Formas de Melhorar a Capacidade de Resposta aos Clientes

4. Ajudar os clientes a contactarem a pessoa certa

A procura e compra na Internet começa a ser comum, mas muitos clientes continuam a preferir fazer um telefonema, e nada prejudica tanto a eficácia da capacidade de resposta aos clientes como uma chamada não atendida. “Não só é importante atender a chamada, como os clientes também esperam falar com alguém que tenha conhecimento do seu histórico e possa responder de forma capaz às suas necessidades específicas”, diz Derek Hibbard, director sénior da equipa de campanhas para o segmento mid-market da Cisco Systems.

É por este motivo que muitas PME recorrem a comunicações IP, uma tecnologia que combina redes de dados e telefone, oferecendo “gestão de presença” e outras funcionalidades que podem ajudar a melhorar a capacidade de resposta aos clientes. Gestão de presença significa que o empregado da empresa pode reencaminhar automaticamente as chamadas para outro número (como um número de telemóvel) ou para outra pessoa. “Simplifica a experiência do cliente, pelo que este não necessita de ligar para quatro números diferentes para contactar a pessoa certa”, diz Burney. Com o software certo, a rede também pode manter registo de um grupo de colaboradores que vivam ou trabalhem em áreas geográficas diferentes, sabendo quando estão disponíveis para auxiliar os clientes e a partir de que número. Tal facilita o encaminhamento de chamadas para um colaborador activo, para que os clientes tenham uma experiência positiva com os serviços de suporte.

5. Medir os esforços de fidelização dos clientes

Uma velha máxima diz que não é possível gerir aquilo que não se consegue medir. Ora, a rede é uma ferramenta útil para medir a capacidade de resposta aos clientes. A Walker Information, uma empresa de pesquisa, sabe-o em primeira mão: cerca de 300 empresas utilizam o seu sistema SmartLoyalty baseado na Internet para controlar a fidelidade dos clientes. “Escutar a voz do cliente é uma necessidade para todas as empresas de sucesso”, diz Michael DeSanto, vice-presidente da Walker.

A rede ajuda a Walker, uma empresa com 250 empregados, a responder às necessidades dos respectivos clientes. “Sabíamos o quão importante era um tempo de resposta rápido para os clientes que acedessem ao sistema SmartLoyalty”, diz Brian Kovacs, director de sistemas de informação da Walker. Mesmo curtas falhas de rede prejudicam a confiança e a capacidade de resposta aos clientes. “Necessitávamos de uma infra-estrutura de rede que pudesse suportar de forma segura e fidedigna o tráfego dos clientes”, diz Kovacs, pelo que a Walker instalou uma rede 100 por cento Cisco. Ajuda a Walker a manter a capacidade de resposta aos clientes, sendo que, por sua vez, os serviços suportados pela rede ajudam os clientes da Walker a responder aos próprios clientes. Qualquer empresa poderá replicar o sucesso da Walker identificando processos empresariais destinados ao cliente que sejam suportados por tecnologias de rede, e criando uma infra-estrutura fiável para os mesmos.

Ser grande, manter-se ágil

As grandes empresas têm vindo a trabalhar durante anos para se focarem mais nos clientes. Agora, a capacidade de resposta aos clientes suportada pela rede está disponível a um custo acessível para as PME. “É uma particularidade do funcionamento em rede”, diz Burney. “Quando se potencia realmente as tecnologias de rede, uma empresa de menores dimensões pode ter o aspecto e o funcionamento de uma grande empresa, mas com a velocidade e agilidade de uma pequena empresa.”

Estão disponíveis tecnologias de rede para suportar a capacidade de resposta aos clientes através de revendedores de valor acrescentado (VAR, *value-added resellers*) e de fornecedores de serviços geridos da Cisco, os quais trabalham com as PME para conceber e implementar soluções que correspondam às respectivas necessidades centradas nos clientes. Além disso, o Smart Business Roadmap da Cisco pode ajudar as empresas a definir prioridades para desafios-chave empresariais (tal como a capacidade de resposta aos clientes) e ajudar a alinhar a tecnologia certa para fazer face a estes desafios hoje e no futuro.

Estas soluções estão disponíveis a preços competitivos para PME através da Cisco Capital em programas de financiamento e leasing inovadores e flexíveis.



Escritório Portugal
Cisco Systems Portugal
Quinta da Fonte
Ed. Gil Eanes, A – 1º
2770-192 Paço de Arcos
Portugal
www.cisco.pt
Tel: +351 21 446 8700
Fax: +351 21 446 8701

Sede Corporativa
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
EUA
www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 526-4100

Sede Europa
Cisco Systems International BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdam
Holanda
www-europe.cisco.com
Tel: 31 0 20 357 1000
Fax: 31 0 20 357 1100

Sede Américas
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
EUA
www.cisco.com
Tel: 408 526-7660
Fax: 408 527-0883

Sede Ásia-Pacífico
Cisco Systems, Inc.
168 Robinson Road
#28-01 Capital Tower
Singapore 068912
www.cisco.com
Tel: +65 6317 7777
Fax: +65 6317 7799

A Cisco Systems tem mais de 200 escritórios nos seguintes países e regiões. Pode encontrar todas as Moradas, Números de Telefone e Fax no **Website Cisco.com em www.cisco.com/go/offices.**

Argentina • Austrália • Áustria • Bélgica • Brasil • Bulgária • Canadá • Chile • China • Colômbia • Costa Rica • Croácia • Chipre
República Checa • Dinamarca • Dubai, EAU • Finlândia • França • Alemanha • Grécia • Hong Kong • Hungria • Índia • Indonésia
Irlanda • Israel • Itália • Japão • Coreia • Luxemburgo • Malásia • México • Holanda • Nova Zelândia • Noruega • Peru • Filipinas
Polónia • Portugal • Porto Rico • Roménia • Rússia Arábia Saudita • Escócia • Singapura • Eslováquia • Eslovénia • África do Sul
Espanha • Suécia • Suíça • Taiwan • Tailândia • Turquia • Ucrânia • Reino Unido • Estados Unidos • Venezuela • Vietname • Zimbabué

Copyright ? 2005 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados. CCIP, CCSP, a marca Cisco Powered Network, Cisco Unity, Follow Me Browsing, FormShare e StackWise são marcas comerciais da Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn e iQuick Study são marcas de serviço da Cisco Systems, Inc.; e Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, o logótipo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, o logótipo Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, o logótipo Cisco Systems, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, Fast Step, GigaStack, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, o logótipo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, MICA, o logótipo Networkers, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, RateMUX, Registrar, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StrataView Plus, Stratm, SwitchProbe, TeleRouter, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath e VCO são marcas comerciais registadas da Cisco Systems, Inc. e/ou respectivas empresas afiliadas nos Estados Unidos e determinados outros países.

As restantes marcas comerciais mencionadas neste documento ou no Website pertencem aos respectivos proprietários. A utilização da palavra parceiro não implica relação de parceria entre a Cisco e qualquer outra empresa. (0501R)