

RH e o relacionamento
com o colaborador:
as **conexões** continuam
através das telas



aktie now 
powered by **co-aktion**

zendesk



O combo pandemia + home office mudou totalmente o dia a dia de milhões de pessoas em todo o mundo. Muitos acostumados a irem presencialmente ao escritório diariamente, viram a transformação do trabalho e relacionamentos através das telas.

Novos laços foram construídos e agora com a volta da normalização fica um questionamento: é possível manter os vínculos através das telas para aqueles que irão continuar atuando em home office? Como o RH pode contribuir para que as informações cheguem a todos?

Esses e outros assuntos você confere nas próximas páginas.

As necessidades do colaborador aliadas ao negócio

Cada colaborador tem um perfil único, assim como sua função na empresa. Através das pesquisas, análises de desempenho e ações de relacionamento propostas pelo RH, o colaborador vai se desenvolvendo, aprimorando os conhecimentos através da cultura organizacional, relacionamentos e feedbacks.

Contudo, para que esses resultados sejam cada vez mais satisfatórios, é necessário oferecer suporte de conhecimento, não só na parte de cursos, como também discernimento sobre o que a empresa oferece nos quesitos férias, remuneração, folha de pagamento e outras dúvidas que possam surgir no dia a dia, otimizando o relacionamento entre RH, gestores e colaboradores.



Novas tecnologias para a gestão de RH no atendimento ao colaborador

Que as telas já são essenciais para o desenvolvimento do trabalho e colaborador, isso não restam dúvidas. Mas com cada um no seu “quadrado”, sem o contato diário “cara a cara”, ela pode causar impacto negativo nos relacionamentos e acesso a informações preciosas como citado anteriormente.

Ninguém gosta de ser o último a saber de determinadas informações, muito menos quando elas estão ligadas diretamente a entregas e bem-estar empresarial. Por isso, é necessário estar atento às novas tecnologias e como elas podem otimizar constantemente tarefas e interações entre times.

Plataformas omnichannel, além de integrarem chatbot, WhatsApp, Slack, Trello, entre outras ferramentas, combinam as interações das equipes com o RH, possibilitando que o setor crie estratégias de monitoramento. É possível oferecer autosserviço aos funcionários ao mesmo tempo que são avaliadas métricas relacionadas ao setor e aprimoradas estratégias de scores de CSAT, como também identificar oportunidades de melhorias no processo.

O WhatsApp como canal facilitador entre RH e colaboradores

O autosserviço não precisa ser uma solução apenas direcionada para os clientes finais do negócio. Usar ferramentas que estão inseridas no dia a dia do colaborador facilita a interação com os dados e maior adesão dos colaboradores.

Através do WhatsApp e também do chatbot integrados a plataformas como Zendesk, é possível responder a diversos questionamentos e dúvidas, utilizando como suporte a própria central de atendimento interna.

Além disso, com um bot integrado é possível oferecer opções de atendimento e solicitar aos colaboradores:

- Documentos Pessoais;
- Documentos Profissionais;
- Dados dos dependentes;
- Problemas de acesso e/ou Falha sistêmica;
- Benefícios;
- Orientações de primeiro dia de trabalho;
- Novidades;
- Acessos;
- Afastamentos;
- Benefícios;
- Ponto Eletrônico e muito mais!

Com base no conteúdo e oferecendo transbordo para atendimento humano caso o próprio fluxo não resolva o questionamento do colaborador, esse atendimento será feito por um agente que irá oferecer as soluções adequadas para cada situação.

Case de successo Zendesk Support e Shopify



CENÁRIO

Considerada uma das dez empresas de varejo mais inovadoras pela revista Fast Company, a Shopify vem crescendo rapidamente desde 2012, ampliando seu número de vendedores de 20.000 para mais de 300.000. Enquanto isso, a empresa precisou se redimensionar rapidamente para acompanhar a carteira de clientes. Desde então, eles superaram todas as expectativas.

DESAFIO E SOLUÇÃO

Com esse crescimento, a Shopify percebeu que precisava reavaliar as ferramentas de suporte existentes, tanto para os revendedores quanto para os funcionários internos. Assim que a equipe escolheu o Zendesk e começou a usá-lo, ficaram surpresos com as vantagens. Em um único dia, os agentes chegaram no ritmo desejado. A equipe achou o Zendesk Support flexível e fácil de usar. E, muito importante: rápido. O tempo de carregamento deixou de ser um problema, e os líderes de suporte passaram a acessar os dados quase em tempo real.

RESULTADOS

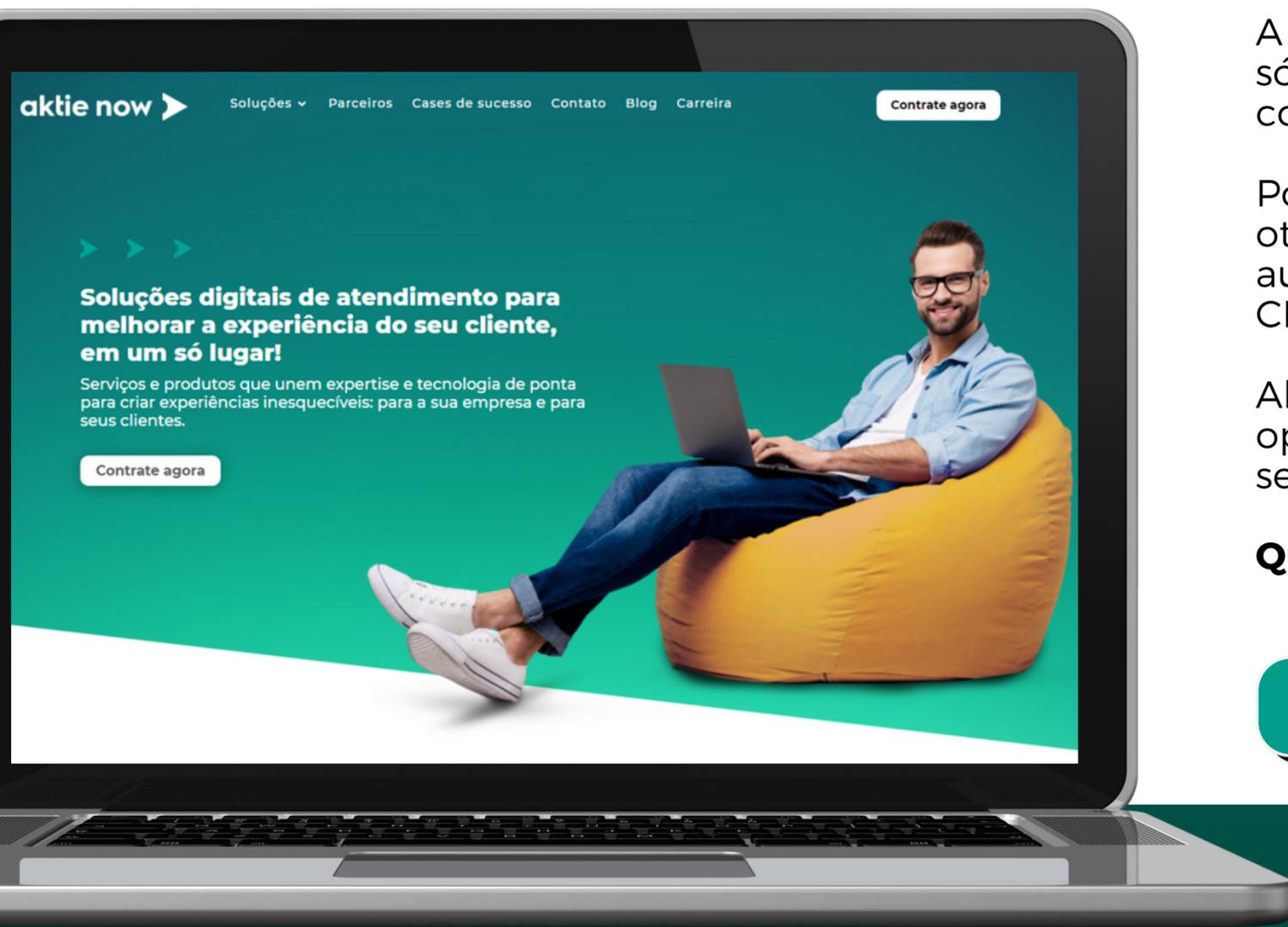
Em 2013, a Shopify só tinha de 30 a 40 pessoas trabalhando no Zendesk Support, mas até metade de 2016, mais de 600 agentes de suporte e funcionários da Shopify já usavam a ferramenta para oferecer suporte aos revendedores e como a principal fonte de informações do cliente. Na verdade, o Support é tão flexível e fácil de usar que a ferramenta também foi adotada por outros departamentos internos, como as equipes de RH e TI da Shopify. E o impacto no suporte ao cliente tem sido enorme, com os clientes avaliando a Shopify com 92% na classificação de satisfação do cliente (CSAT).

**Mas, afinal, quais vantagens o Zendesk
pode oferecer ao setor de RH?**

Agora que você já conhece mais sobre a área e sabe que é possível centralizar todas as informações de RH em uma única plataforma, sem perder tempo em várias telas e sistemas diferentes, listamos abaixo alguns benefícios que a Aktie Now e o Zendesk oferecem ao setor:

- ✓ Treinamento para agentes-chave do negócio;
- ✓ + 750 integrações de aplicativos como Jira, Slack, Box, Dropbox, PDF, Monday, Trello, entre outros;
- ✓ Processos de RH automatizados como atualização de base de usuários integrada ao ERP;
- ✓ Integração ao WhatsApp como canal de atendimento para o colaborador;
- ✓ Autosserviço através de autoatendimento;
- ✓ Transbordo via WhatsApp para atendimento humano no Zendesk Support;
- ✓ Histórico de conversa disponível na plataforma Zendesk;
- ✓ Multi-idiomas;
- ✓ Conteúdo disponibilizado de acordo com as necessidades do gestor e colaborador;
- ✓ Segmentação de acordo com a FAQ e necessidades do negócio;
- ✓ Disparo automático de aprovação de solicitações via email; entre outros.

Sobre a Aktie Now



A Aktie Now reúne as melhores soluções de atendimento digital em um só lugar para marcas que buscam elevar a experiência dos seus clientes e colaboradores.

Possuímos diferentes tipos de soluções que melhoram a eficiência e otimização do atendimento ao cliente, como plataforma omnichannel, autoatendimento, automatização e integração de plataforma, chatbot, CRM, pesquisa e gestão de satisfação, entre outros.

Além disso, contamos com serviços voltados para avaliar todos os tipos de operações, indicando as soluções e ferramentas mais adequadas para o seu negócio e ajudando na implementação e acompanhamento delas.

Quer saber mais? Entre em contato com nossos especialistas!

QUERO SABER MAIS

aktie now 
powered by **co·aktion**

