

# A tecnologia e o atendimento ao cliente

*\*Claudia Amado*

Existe algo mais frustrante do que ligar para uma empresa e não ser reconhecido como cliente? Ou passar por vários atendentes respondendo às mesmas perguntas diversas vezes? Quando a área de suporte recebe um chamado, o cliente tem um problema para resolver, e rápido! Um atendimento mal conduzido pode gerar grandes prejuízos - desde a imagem da empresa que está prestando o serviço até chegar ao ponto máximo de perder o cliente para o concorrente.

O que temos visto hoje é uma maior exigência por parte do público, que busca - e necessita - de velocidade e agilidade. Tudo é crítico. Não admite falhas, nem indisponibilidade. Por isso, as empresas têm que olhar com muita atenção para a tecnologia que permeia essa relação e colabora para a **experiência do consumidor**.

Assim, para minimizar erros é necessário garantir a excelência desde o primeiro contato. Para isso, é preciso ter a maior quantidade possível de dados sobre o cliente, alocados em um sistema inteligente e visível a todos. Isso faz com que o cliente se sinta seguro ao saber que quem está do outro lado possui suas informações e conhece seu histórico.

Outro ponto que não pode ser ignorado é a mudança do comportamento desse cliente. As pessoas são multicanais e as empresas precisam prestar o mesmo atendimento satisfatório, independentemente da porta de contato. Para que haja essa unicidade é necessário mais que uma **adequação de processos**, a tecnologia também precisa ser atualizada.

Dado esse cenário, a palavra de ordem é **integração**. A integração é fundamental não apenas entre os processos, mas também entre os times que atendem o cliente. O levantamento incompleto das informações do cliente comprometerá o atendimento de pós-venda, unidade de negócio que mantém o cliente. Essa proximidade é o coração do bom relacionamento e fundamental para que o cliente não tenha a percepção de estar em contato com várias empresas diferentes dentro de uma mesma corporação.

## USO DA TECNOLOGIA

Da porta para dentro, a tecnologia impacta diretamente a produtividade. Ainda tendo o primeiro contato como exemplo, o ganho de tempo é enorme quando os atendentes param de fazer as mesmas perguntas repetidamente. A tecnologia também garante o armazenamento das informações coletadas, assim, mesmo que as pessoas deixem as empresas, o conhecimento fica.

Para ter a tecnologia como aliada, os elos de uma corporação precisam estar conectados. É certo que não existe empresa perfeita, mas pode-se chegar perto disso do ponto de vista de atendimento, desde que haja unidade de discurso e postura. Assim, a ideia de compartilhamento, comum hoje em dia, tem

## ARTIGOS DE OPINIÃO

Postado em 25/01/2013

---

que ser trazida para o atendimento ao cliente. Respostas como “não é comigo” não são mais aceitas: todos precisam estar prontos para prestar um atendimento eficiente, caso contrário, um relacionamento de anos pode ser destruído em uma única ligação.

***\*Claudia Amado é gerente de serviços de manutenção da Avaya.***