TEMPO DE RESPOSTA
das marcas nas redes sociais

sprinklr

EDITORIAL
Thayane Veiga
Marina dos Anjos

DESIGN
Bruno Alves

índice

3 INTRODUÇÃO: SOBRE O ESTUDO

4 TEMPO DE RESPOSTA

8 DADOS POR SEGMENTO

17 QUAL A IMPORTÂNCIA DO RELACIONAMENTO DIGITAL?

introdução

SOBRE O ESTUDO

As redes sociais mudaram completamente a forma como o atendimento ao cliente era feito. Longe da espera do 0800 pelo telefone, os consumidores passaram a escolher essas novas mídias para fazer reclamações, tirar dúvidas e entrar em contato diretamente com as empresas.

E neste ambiente online eles esperam - e cobram - por agilidade. As empresas, por outro lado, também precisam dar um pronto atendimento para que a reclamação, que pode ser vista por qualquer um, fique sem resposta e manche a reputação da companhia.

De acordo com a Lei do SAC, que legisla apenas sobre o atendimento telefônico, as marcas têm até 1 minuto para atender a ligação do cliente e até 5 dias úteis para responder a uma solicitação. Diferente do atendimento tradicional, o online ainda não tem esses tipos de definições estabelecidas.

Buscando dar uma visão de como o atendimento é feito nas redes sociais, a Sprinklr criou o **Tempo de resposta nas redes sociais**, que revela a agilidade das marcas na hora de identificar, responder e resolver casos de atendimento. O levantamento foi feito a partir da base de dados da empresa, que possui em seu portfólio ferramentas para relacionamento com o consumidor e mais de 665 clientes no Brasil utilizando esses produtos, coletados no 1º semestre de 2016.

Além da visão geral de como as marcas performam nesse canal de atendimento, também foi analisado o desempenho de 8 segmentos que tradicionalmente são bastante acionados pelo consumidor: **instituições financeiras, varejo, telecomunicações, serviços públicos, e-commerce, moda, beleza e educação**.

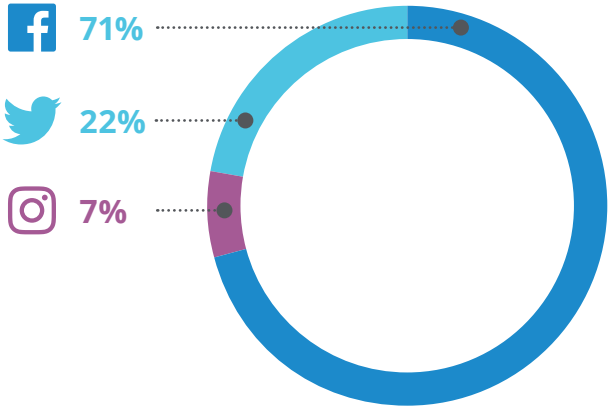
© Sprinklr 2016 - Todos os direitos reservados

tempo de resposta

Durante os 7 primeiros meses de 2016, as marcas receberam em torno de 3,9 milhões de casos para atendimento nos canais sociais. A rede social com mais ocorrências foi o Facebook, seguido do Twitter e do Instagram - rede social que tem poucos casos desse tipo.

Para medir a agilidade das empresas nas redes sociais, separamos o atendimento em três etapas: **identificação do caso**, **primeira resposta** e **resolução do caso**.

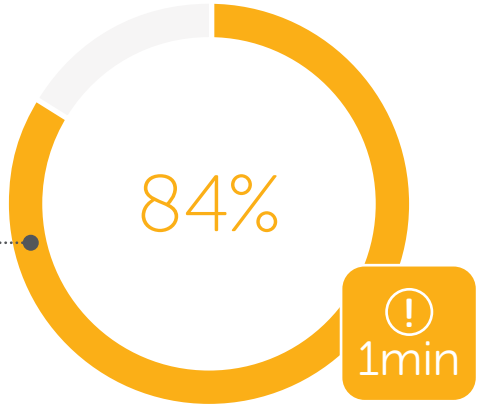
DISTRIBUIÇÃO POR REDE SOCIAL

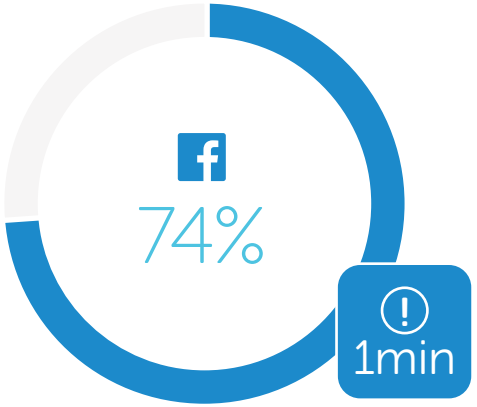


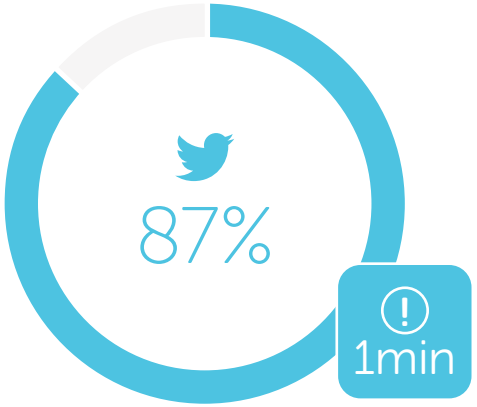
© Sprinklr 2016 - Todos os direitos reservados

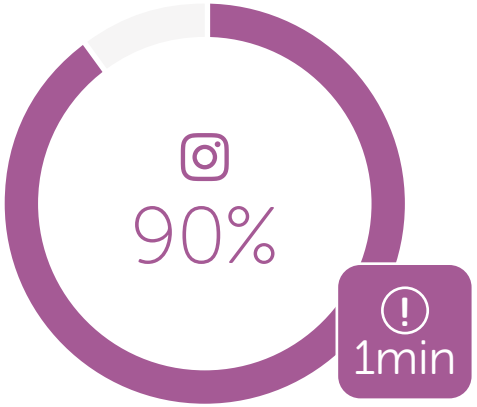
IDENTIFICAÇÃO DO CASO

Em identificação do caso é analisado quanto tempo as marcas levam para detectar uma mensagem nas redes sociais e reconhecê-la como uma reclamação ou dúvida que precisa de atendimento. Em **84% das vezes, as marcas conseguem identificar essas mensagens em menos de 1 minuto** e, assim, já colocá-las na fila de atendimento.





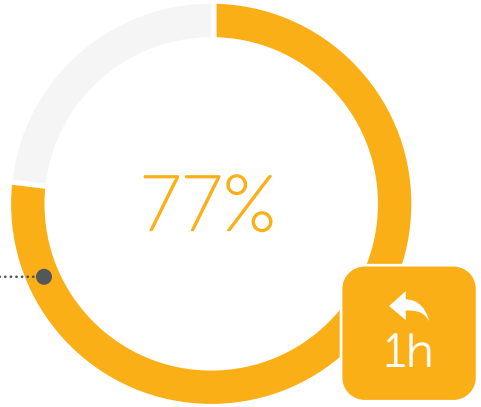


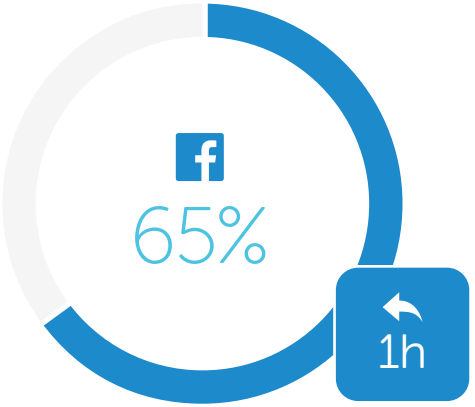


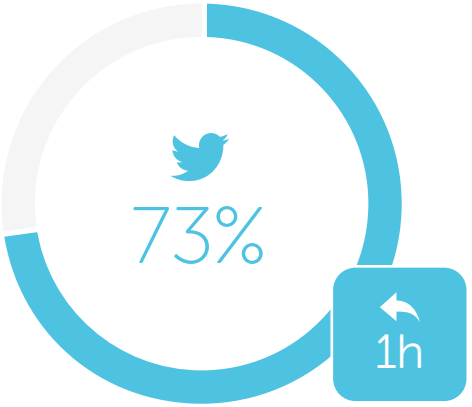
© Sprinklr 2016 - Todos os direitos reservados

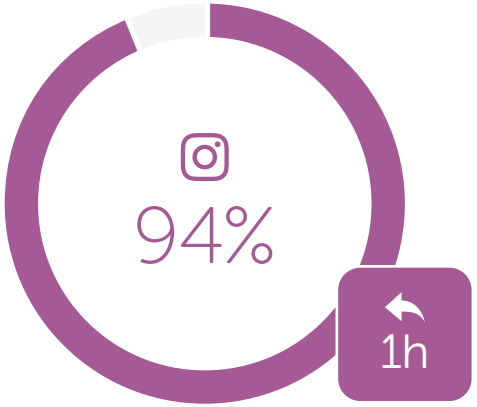
PRIMEIRA RESPOSTA

Depois desse passo, a métrica usada é o tempo de primeira resposta, que leva em consideração o período que o consumidor precisa esperar para um primeiro contato da marca na tentativa de solucionar o problema. Nesse caso, **77% das respostas são dadas em menos de 1 hora**, variando em cada rede social.





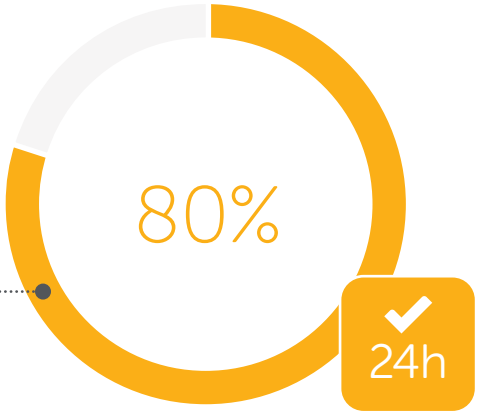


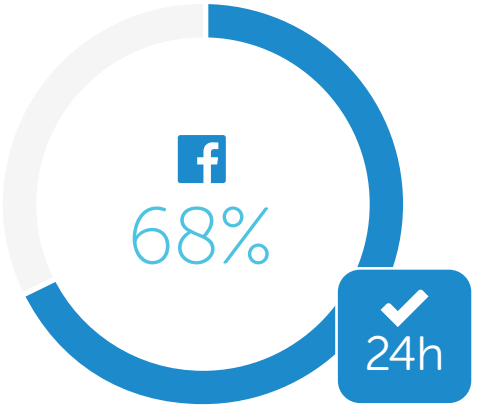


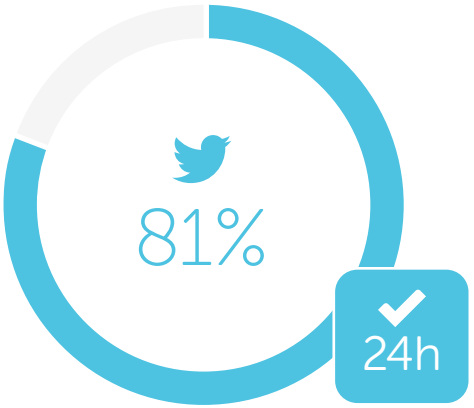
© Sprinklr 2016 - Todos os direitos reservados

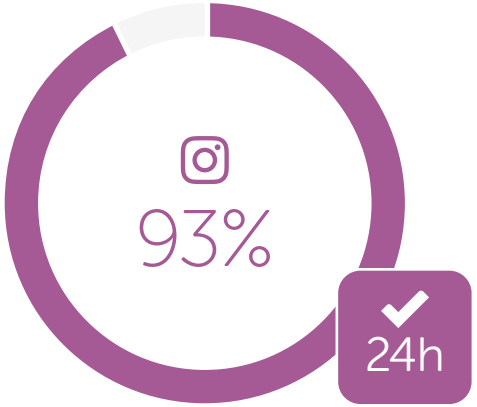
RESOLUÇÃO DO CASO

Por fim, é usada a taxa de resolução do caso para descobrir em quanto tempo os consumidores têm seus problemas resolvidos nas redes sociais. Em média, 84% dos casos conseguem ter uma resposta definitiva em até 24 horas, ou seja, **tem seu caso solucionado em 1 dia**.







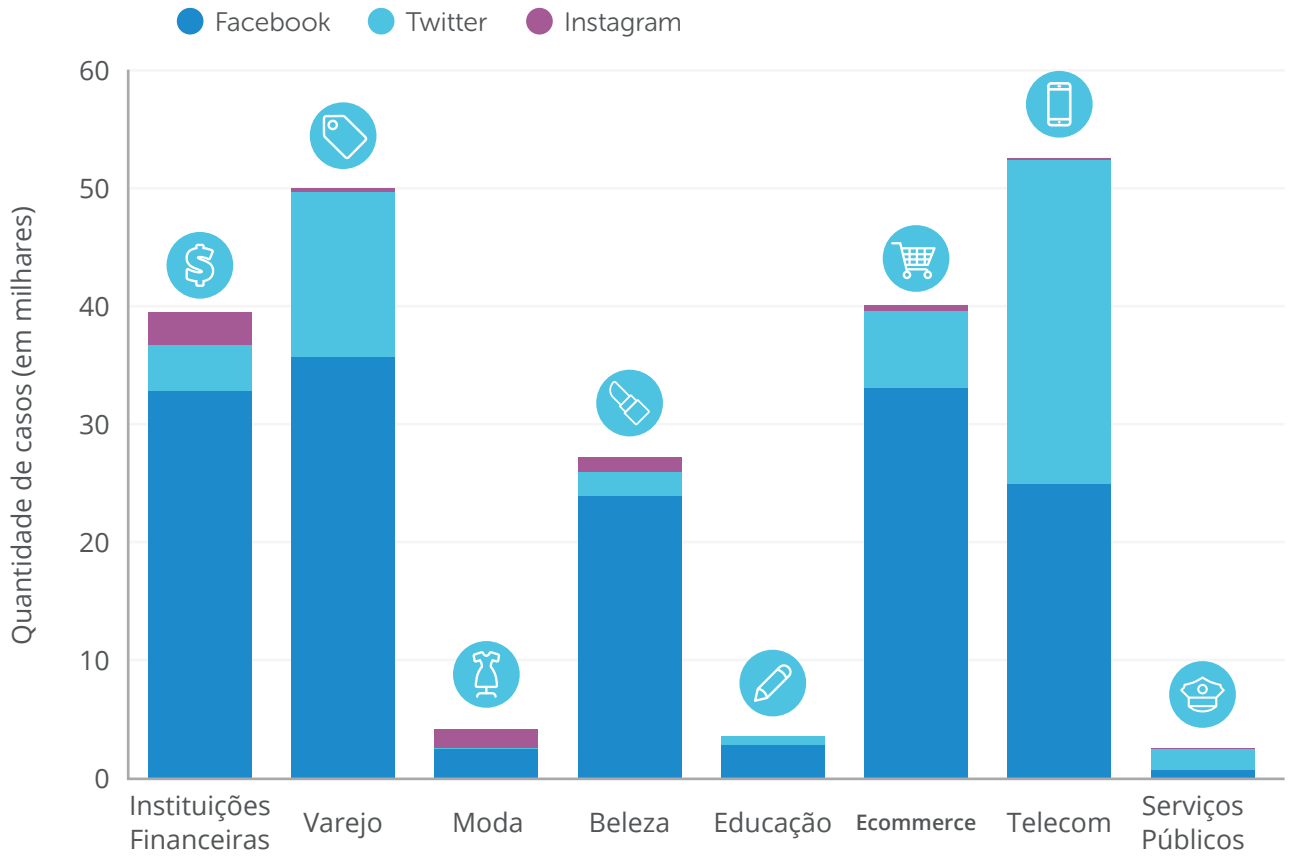


© Sprinklr 2016 - Todos os direitos reservados

dados por segmento

Para ter uma visão mais completa sobre o atendimento nas redes sociais no Brasil durante o 1º semestre do ano, analisamos de forma isolada o atendimento em 8 segmentos que são muito acionados pelos clientes. São eles: **instituições financeiras, varejo, telecomunicações, serviços públicos, e-commerce, moda, beleza e educação**.

A seguir você verá um gráfico comparativo entre a quantidade de casos registrados por cada um desses setores e, em seguida, terá uma visão mais aprofundada do funcionamento de cada um deles ainda levando em consideração o tempo para identificar, dar a primeira resposta e finalizar o atendimento.



© Sprinklr 2016 - Todos os direitos reservados

INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NO RELACIONAMENTO DIGITAL

Com grandes marcas com cases de sucesso de atendimento nas redes sociais, como Bradesco, Nubank e Itaú, o setor financeiro apresenta números que mostram que o consumidor fica sem resposta por pouco tempo.

Em média, 69% das 1ª respostas são dadas em menos de uma hora e 76% dos casos são resolvidos em até 1 dia. Esses índices são ainda maiores no Twitter, rede social que tem um perfil mais ágil, no qual marcas e consumidores conversam em apenas 140 caracteres.

IDENTIFICAÇÃO DO CASO EM MENOS DE 1 MINUTO

Média: 19%

Facebook: 39%

Twitter: 18%

Instagram: 0%

PRIMEIRA RESPOSTA EM MENOS DE 1 HORA

Média: 69%

Facebook: 74%

Twitter: 94%

Instagram: 39%

RESOLUÇÃO DO CASO EM ATÉ 1 DIA

Média: 76%

Facebook: 78%

Twitter: 87%

Instagram: 63%

© Sprinklr 2016 - Todos os direitos reservados

VAREJO NO RELACIONAMENTO DIGITAL

O 2º segmento que mais recebe casos de atendimento de todos os analisados, o varejo têm uma alta taxa de agilidade, resolvendo 81% dos problemas em até 24 horas. Com mais casos no Facebook e poucos no Instagram, o setor mantém uma média próxima de como trabalha em todas as redes sociais.

IDENTIFICAÇÃO DO CASO EM MENOS DE 1 MINUTO

Média: 75%

Facebook: 88%

Twitter: 66%

Instagram: 71%

PRIMEIRA RESPOSTA EM MENOS DE 1 HORA

Média: 83%

Facebook: 79%

Twitter: 86%

Instagram: 86%

RESOLUÇÃO DO CASO EM ATÉ 1 DIA

Média: 81%

Facebook: 80%

Twitter: 78%

Instagram: 86%

© Sprinklr 2016 - Todos os direitos reservados

MODA NO RELACIONAMENTO DIGITAL

Mesmo sendo um dos setores que mais conseguem aproveitar as redes sociais para divulgar produtos e se conectar com o consumidor, de acordo com os dados analisados, o setor de moda ainda está consolidando o atendimento nas redes sociais.

O Facebook e o Instagram são as principais redes de atendimento para esse setor que, na média, atende metade dos casos que identifica em menos de 24 horas.

IDENTIFICAÇÃO DO CASO EM MENOS DE 1 MINUTO

Média: 16%

Facebook: 27%

Twitter: 13%

Instagram: 9%

PRIMEIRA RESPOSTA EM MENOS DE 1 HORA

Média: 37%

Facebook: 32%

Twitter: 39%

Instagram: 41%

RESOLUÇÃO DO CASO EM ATÉ 1 DIA

Média: 51%

Facebook: 58%

Twitter: 43%

Instagram: 53%

© Sprinklr 2016 - Todos os direitos reservados

BELEZA NO RELACIONAMENTO DIGITAL

Para o setor de beleza, o Facebook é a principal rede social para atendimento, já que eles recebem a maioria das solicitações de atendimento por este canal. O volume de mensagens, provavelmente, é o principal motivo pelo qual o setor apresenta taxas de desempenho mais baixas no Facebook em comparação as outras duas analisadas, com apenas 48% dos casos recebendo uma resposta em menos de 1 hora e 67% dos casos resolvidos em até 24 horas.

IDENTIFICAÇÃO DO CASO EM MENOS DE 1 MINUTO

Média: 77%

Facebook: 72%

Twitter: 87%

Instagram: 72%

PRIMEIRA RESPOSTA EM MENOS DE 1 HORA

Média: 66%

Facebook: 48%

Twitter: 80%

Instagram: 71%

RESOLUÇÃO DO CASO EM ATÉ 1 DIA

Média: 80%

Facebook: 67%

Twitter: 86%

Instagram: 89%

© Sprinklr 2016 - Todos os direitos reservados

EDUCAÇÃO NO RELACIONAMENTO DIGITAL

Com pouca representatividade no atendimento nas redes sociais, o setor de educação consegue resolver 72% dos problemas em até 24 horas. Mesmo não reconhecendo os problemas rapidamente, já que apenas 15% dos casos são identificados em menos de 1 minuto, o setor ainda consegue ter um bom desempenho e prestar um primeiro atendimento em menos de 1 hora em 73% dos casos.

IDENTIFICAÇÃO DO CASO EM MENOS DE 1 MINUTO

Média: 15%

Facebook: 12%

Twitter: 25%

Instagram: 8%

PRIMEIRA RESPOSTA EM MENOS DE 1 HORA

Média: 73%

Facebook: 63%

Twitter: 73%

Instagram: 85%

RESOLUÇÃO DO CASO EM ATÉ 1 DIA

Média: 72%

Facebook: 62%

Twitter: 68%

Instagram: 87%

© Sprinklr 2016 - Todos os direitos reservados

E-COMMERCE NO RELACIONAMENTO DIGITAL

O e-commerce, que é um dos setores que mais recebe solicitações dentre os analisados, soluciona 47% dos problemas em até 1 dia. O setor apresenta um bom desempenho na identificação e no primeiro atendimento ao consumidor.

A taxa mais baixa de resolução de casos pode significar que para os e-commerces, a finalização de um caso de atendimento envolve a checagem de informações com outros setores, como o de Logística, ou até com fornecedores das mercadorias, o que acaba deixando mais da metade dos clientes aguardando mais de 1 dia para terem seus problemas solucionados.

IDENTIFICAÇÃO DO CASO EM MENOS DE 1 MINUTO

Média: 90%

Facebook: 87%

Twitter: 97%

Instagram: 86%

PRIMEIRA RESPOSTA EM MENOS DE 1 HORA

Média: 80%

Facebook: 70%

Twitter: 78%

Instagram: 91%

RESOLUÇÃO DO CASO EM ATÉ 1 DIA

Média: 47%

Facebook: 46%

Twitter: 44%

Instagram: 50%

© Sprinklr 2016 - Todos os direitos reservados

TELECOMUNICAÇÕES NO RELACIONAMENTO DIGITAL

O setor que mais recebe solicitações entre os analisados identifica todos os seus casos de atendimento em menos 1 minuto. Toda essa agilidade tem relação com o fato do Twitter ser o principal canal de atendimento para a telecomunicações, assim, o setor aproveita o perfil da rede social que já é conhecida por sua agilidade e mensagens curtas.

No geral, o setor dá a primeira resposta em menos de 1 hora para 82% dos casos identificados e soluciona 88% em até 1 dia.

IDENTIFICAÇÃO DO CASO EM MENOS DE 1 MINUTO

Média: 100%

Facebook: 100%

Twitter: 100%

Instagram: 100%

PRIMEIRA RESPOSTA EM MENOS DE 1 HORA

Média: 82%

Facebook: 87%

Twitter: 79%

Instagram: 81%

RESOLUÇÃO DO CASO EM ATÉ 1 DIA

Média: 88%

Facebook: 84%

Twitter: 87%

Instagram: 92%

© Sprinklr 2016 - Todos os direitos reservados

SERVIÇOS PÚBLICOS NO RELACIONAMENTO DIGITAL

O setor de serviços públicos recebe poucos casos de atendimento nas redes sociais e tem o Twitter como principal ponto de contato. Aqui, pode existir um desconhecimento do atendimento prestado via redes sociais por boa parte da população e, por isso, o setor atende mais no Twitter, rede social que tem a presença massiva de jovens.

Com um baixo volume de solicitações, o segmento tem boas taxas de atendimento, resolvendo 94% dos casos em até 1 dia.

IDENTIFICAÇÃO DO CASO EM MENOS DE 1 MINUTO

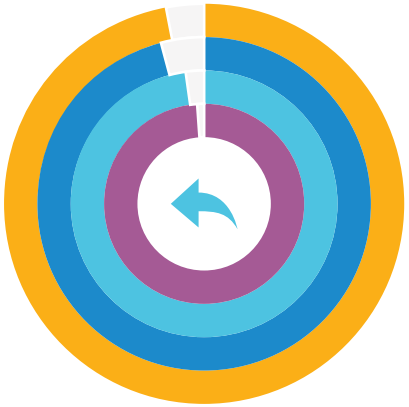
Média: 99%

Facebook: 99%

Twitter: 98%

Instagram: 100%

PRIMEIRA RESPOSTA EM MENOS DE 1 HORA



Média: 97%

Facebook: 96%

Twitter: 98%

Instagram: 99%

RESOLUÇÃO DO CASO EM ATÉ 1 DIA

Média: 94%

Facebook: 92%

Twitter: 95%

Instagram: 97%

© Sprinklr 2016 - Todos os direitos reservados

qual a importância do relacionamento digital?

Você acabou de ver um retrato sobre o atendimento nas redes sociais no 1º semestre de 2016. A quantidade de casos de atendimentos identificados e a rapidez na resolução deles mostram a importância que esses canais atendimento vem conquistando. Isso é, na verdade, uma resposta das empresas à insatisfação dos clientes com as práticas comuns do serviço de atendimento.

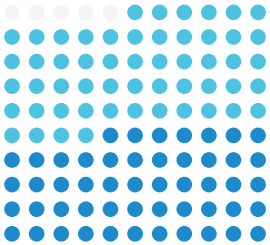
Uma pesquisa recente revelou que, apesar de o atendimento via telefone no Brasil ainda ser apontado como o principal ponto de contato entre consumidores e marcas, 75% dos entrevistados acreditam que em breve os meios digitais serão os mais utilizados para reclamar de algum produto e serviço.

E nesse espaço, os consumidores também buscam um serviço de qualidade.

Mais de 60% dos clientes revelaram, em um levantamento global recente, que um mau atendimento os levam a procurar outro fornecedor e 40% chegam a evitar a empresa por até dois anos. E não para por aí: 95% desses clientes insatisfeitos contarão às outras pessoas sobre as experiências ruins com a sua marca e, praticamente metade, irá compartilhar essas experiências nas redes sociais.

Todo esse cenário mostra que o relacionamento com consumidor nas redes sociais está se tornando uma prática essencial para as empresas na hora de conquistar novos clientes, manter os

CLIENTES INSATISFEITOS



95%
CONTAM AOS OUTROS SOBRE A EXPERIÊNCIA RUIM

50%
COMPARTILHAM EM REDES SOCIAIS

© Sprinklr 2016 - Todos os direitos reservados

atuais diminuindo o churn e garantir uma boa reputação. Mas, nós sabemos que integrar as redes sociais em sua estratégia de serviço ao cliente é um projeto complexo que exige um planejamento cuidadoso.

Por isso, identificamos os três principais elementos que toda marca precisa considerar se quiser ter sucesso ao construir uma boa estratégia de relacionamento com o consumidor..

1. UM PLANO

Como qualquer iniciativa importante, a implementação e um atendimento digital precisa de um plano. Comece mapeando o seguinte:

- A equipe: quais departamentos serão envolvidos na prestação do atendimento digital? Você precisa contratar novos funcionários ou pode redistribuir responsabilidades entre os funcionários existentes?
- Mensagem: há uma voz da marca consistente em todos os locais, equipes e departamentos em sua empresa? Como você vai treinar sua equipe para manter o foco na marca ao se comunicar em 140 caracteres, no caso do Twitter?
- Processos e delegação: qual é o processo de aprovação para atender a clientes nas redes sociais? Quem atenderá quais tipos de problemas?
- Como um bom serviço ao cliente é bastante importante para sua empresa, um planejamento cuidadoso é fundamental.

2. INFRAESTRUTURA

Realmente é desafiador encontrar casos que precisam de atendimento dentre tantas mensagens postadas sobre sua marca ou produto. Com várias menções diárias em diversas redes sociais, diferentes níveis de aprovação e cobrança de atendimento rápido, você precisa de uma infraestrutura capaz de te ajudar em:

- Monitorar de forma automatizada as menções de sua marca em todos os canais sociais, inclusive aquelas que não mencionam diretamente a conta social de sua marca ou a @;
- Notificar sua equipe sobre comportamentos anormais, tais como picos no volume de menções do Twitter sobre a sua marca que podem ser o início de uma crise de RP ou indicar um funcionamento anormal do produto;
- Encaminhar os casos para atendimento aos membros da equipe que estão “de plantão” no momento que as mensagens chegam para sua marca. Dessa forma, a equipe pode resolver rapidamente os problemas do cliente;
- Armazenar um histórico de mensagens de cada perfil, dessa maneira, quando um usuário entra em contato com você nas redes sociais, é possível ver todas as interações passadas que vocês tiveram, agilizando o atendimento e aumentando a satisfação do cliente por ele não ter que repetir seus dados toda vez;
- Hospedar conteúdo pré-aprovado, como respostas a perguntas mais comuns e solicitação de dados para a resolução de problemas.

3. TEMPO PARA OTIMIZAR

Sua estratégia de SAC 2.0 não é uma coisa automática. Você precisa dedicar um tempo para testar e otimizar seu plano e infraestrutura para garantir que tudo funcione sem problemas.

Sua plataforma de gestão de redes sociais deve incluir um relatórios de performance que informam quantos casos de serviço ao cliente são resolvidos através das redes sociais, bem como seu tempo médio de resposta. Também é uma boa ideia taguear mensagens enviadas por sua equipe atendimento digital para analisar facilmente quais tipos de conteúdo funcionam melhor com sua audiência.

© Sprinklr 2016 - Todos os direitos reservados

NOVA YORK (MATRIZ) WASHINGTON, D.C. SÃO FRANCISCO AUSTIN SÃO PAULO LONDRES PARIS HAMBURGO DELI BANGALORE TÓQUIO

AV. DAS NAÇÕES UNIDAS, 8.501
24º ANDAR - LADO B
CEP 05425-070 - SÃO PAULO SP - BRASIL

SPRINKLR

Sprinklr é a empresa que possui as soluções mais completas em tecnologia social criadas para impulsionar resultados de negócios e gerenciar experiências do cliente em todos os pontos de contato. Reconhecida pela Forrester como a mais poderosa tecnologia no mercado, seu software totalmente integrado de gestão de experiência social empodera mais de quatro bilhões de conexões sociais em 77 países. Com sede em Nova York, a empresa conta com 1.100 funcionários no mundo todo. A Sprinklr está revolucionando o engajamento dos clientes de quase 1000 marcas, que fazem parte do ranking de top enterprises da Fortune, incluindo IHG, Starwood, Microsoft, Samsung, e Nasdaq, além de parceiros como Delloite Digital, Accenture, Havas e Razorfish. A empresa norte-americana adquiriu recentemente o Scup, ferramenta líder no mercado brasileiro em monitoramento, gerenciamento e análise de social media.

Para obter mais informações, visite www.sprinklr.com.br.