

ShipStation®

Melhoria de CSAT Através do Software de QA Playvox



FUNDAÇÃO
2011



SEGMENTO
eCommerce



LOCALIZAÇÃO
Texas, USA



TIPOS DE INTERAÇÕES
Logística, Gerenciamento de Pedidos e Suporte Técnico



INTEGRAÇÕES
Zendesk

A ShipStation lidera o mundo e-commerce com seu software web-based feito para tornar lojistas de e-commerce excepcionalmente eficientes em processar, atender e entregar pedidos a partir dos mais populares marketplaces e carrinhos de compras usando os líderes de mercado no setor.

Integrando-se a mais de **70 marketplaces como eBay, Amazon, PayPal, Shopify, Buy.com, Etsy, ChannelAdvisor, Google Checkout, entre vários outros**, a ShipStation dá aos varejistas uma visão completa de suas vendas & torna fácil organizar suas ordens de pedidos em um piscar de olhos! Eles criam etiquetas de entrega, guias de remessa, e listas de picking em lotes. A ShipStation também comunica informações de rastreamento aos clientes, fornece infinitas automações, filtros e painéis de dados. Eles oferecem até mesmo impressão wireless e um app mobile!

Desafios

Ser um líder em operações de e-commerce envolve uma ampla gama de processos que precisam funcionar impecavelmente. Cada processo da ShipStation tem seu próprio conjunto de requisitos para funcionar corretamente, especialmente **Controle de Qualidade**. Planilhas do Google ajudavam a ShipStation nas etapas iniciais de desenvolvimento, contudo, as limitações da ferramenta se tornaram claras conforme a empresa crescia.

"Precisávamos de um modo de gerenciar nossas avaliações de qualidade de suporte que se integrasse ao ZenDesk e permitisse acesso customizado para gerentes e líderes de equipes, bem como uma plataforma que fornecesse métricas para nossas heurísticas de Qualidade. Playvox tinha essa funcionalidade e a integração, junto com um número incrível de outros recursos. Nosso time de vendas agora usa o software para gerenciar sua parte de treinamento também."

SARAH HOLDGRAFER - GERENTE DE CONTEÚDO E SELF-SERVICE NA SHIPSTATION

- Falta de organização, automação e customização
- Dificuldades de implementação em diferentes áreas do negócio
- Opções restritas de filtragem de dados
- Necessidade de documentação estruturada para avaliar a performance do time de serviço ao cliente
- Tempo insuficiente para executar as tarefas manuais exigidas
- Falta de habilidade para identificar situações que afetariam o processo de avaliação
- Falta de visibilidade de dados detalhados sobre agentes
- Falta de interesse e engajamento por parte de membros da equipe por conta de um formato tão estranho
- Incapacidade de monitorar ou fazer follow-up sobre as práticas dos agentes de serviço
- Incapacidade de integrar com seu CRM (Zendesk), forçando-os a trabalhar em ferramentas separadas o tempo todo
- Moral em baixa ao receber feedbacks.



Solução

Desde que começou a usar Playvox como seu software de QA, a ShipStation encontrou benefícios inegáveis em sua operação, como:

- documentação de avaliação fácil de acompanhar
- ótima visibilidade para agentes, permitindo a eles serem autônomos - agora eles buscam todas as avaliações recebidas no mesmo lugar, sem necessidade de buscar feedbacks em emails
- follow-up fácil para Gerentes - identificando facilmente os agentes que vão bem ou não, e garantindo que eles executem o que é suposto ser feito por eles
- rastreabilidade em processos conhecidos e ações tomadas (Líderes de Equipe melhoraram seu tempo de Coaching)
- espaço vantajoso de comunidade onde membros de equipe podem discutir ideias/problemas/dúvidas sem ficarem perdidos em outras ferramentas
- um modo efetivo de ter agentes estimulados a receberem mais feedbacks
- nova forma de interesse em atingir objetivos e receber prêmios (ferramenta motivacional) e reconhecimentos (distintivos)
- entusiasmo garantido em reconhecimentos entre pares



Benefícios andam de mãos dadas com resultados. Resultados que provaram ter um ótimo impacto nas operações da ShipStation. Eles encontraram na Playvox um conjunto único de recursos e add-ons que os auxilia em diferentes processos:

Módulo de Coaching:

usando esse recurso, a ShipStation resolveu e melhorou aspectos em CX, CSAT, qualidade, comportamento, compliance, soft skills, experiência do cliente, entre outros. 150 sessões de Coaching foram feitas, atingindo uma média mensal de 17 sessões com uma efetividade de treinamento de 97.6% e satisfação de 100%.

"Desde que implementamos Playvox, nosso CSAT vem aumentando e o feedback das nossas equipes é extremamente positivo. Eles sabem como se comportar, quais as expectativas para todas as suas interações e melhorias sugeridas."

SARAH HOLDGRAFER

Módulo de Calibragem:

com ele, a ShipStation conseguiu identificar Analistas de Qualidade discrepantes entre a equipe e ajustá-los para usarem os mesmos padrões de avaliação. Com 14 calibrações completas, garantiram avaliações igualitárias e justas entre os membros de QA.

"Também já percebemos diversos benefícios que nem sequer imaginamos obter com a Playvox que estão sendo surpresas maravilhosas!"

RACHEL HAWORTH

Add-on de Performance:

A ShipStation agora consegue monitorar a eficiência e medir o impacto de seus times de customer service no processo de qualidade conectando dados, mensurando e consolidando os KPIs de seus agentes.

"Honestamente, essa é a melhor solução possível que poderíamos imaginar para nosso antigo cenário."

RACHEL

Add-on de Motivação:

A empresa encontrou um meio de engajar e impulsionar interesses dos agentes em prol de obter melhores resultados, aumentando a colaboração e reconhecimentos entre pares. Através do mural de equipe da Playvox, os times da ShipStation postaram mais de 186 dúvidas relativas ao trabalho, compartilharam mais de 2492 posts sobre temas variados, contribuíram com mais de 130 ideias, e entregaram mais de 1870 reconhecimentos.

"É fácil de usar, customizar, e motiva muito os agentes a usarem isso para compartilhar feedbacks."

RACHEL

"Estávamos considerando outra plataforma antes, mas vocês [da Playvox] simplesmente destruíram as chances deles! Além do fato de terem um time de suporte paciente e super querido."

RACHEL HAWORTH - ESPECIALISTA DE CONTROLE DE QUALIDADE