

Zendesk para transporte de passageiros

Estima-se que os gastos com turistas ultrapassem [US\\$ 1,4 trilhão globalmente](#) em 2023, de acordo com a empresa independente de pesquisa de mercado Euromonitor International. Viajantes que ficaram em casa desde 2020 estão sedentos por uma aventura e dispostos a gastar. As companhias aéreas, cruzeiros e empresas de trem podem aproveitar essa onda para conquistar essa nova leva de viajantes. Os millennials e a geração Z estão viajando bem mais do que qualquer outra geração e essas pessoas provavelmente dominarão as tendências de viagens nos próximos anos.

E para agradar esse pessoal que já nasceu conectado, as empresas de transporte precisam olhar com mais seriedade essa questão da experiência do cliente (CX) e começar a priorizar as mudanças necessárias para modernizá-la. O serviço conversacional, a personalização e IA podem ajudar muito a melhorar a eficiência e a qualidade do serviço oferecido. Para quem consegue se modernizar, há uma grande oportunidade de cultivar relacionamentos com aqueles [clientes capazes de gerar bastante lucro ao longo do tempo](#).



Só que não é nada fácil conseguir isso. As empresas de transporte de passageiros enfrentam desafios que afetam a experiência do cliente, como:

- **Escassez de mão de obra:** Assim como a maioria dos setores, as empresas de transporte têm tido dificuldades para reconstruir equipes e pessoal para atendimento ao cliente no mesmo nível que havia antes de pandemia.
- **Esse poder está sendo passado para os passageiros:** Muitos passageiros estão começando a ficar mais leais às experiências do que às marcas. E os direitos dos passageiros também estão se tornando lei.
- **É preciso haver uma modernização:** Muitas empresas ainda estão presas no mundo da telefonia e do e-mail, com experiências do cliente ruins e longo tempo de espera, gerando mais frustração nesses clientes.
- **Restrições orçamentárias:** Com os custos de combustível e da cadeia de suprimentos oscilando, as empresas de transporte precisam cortar custos em outras áreas enquanto se esforçam para oferecer um serviço de atendimento ao cliente de alta qualidade.

O setor de viagens tem uma reputação de experiências frustrantes e a fama de fazer as pessoas esperarem por horas a fio. O legado de uma infraestrutura antiga acaba fazendo com que as empresas de transporte deixem de entregar um atendimento ao cliente de primeira linha que muitos passageiros já estão acostumados a receber de marcas famosas. No entanto, a clientela está ansiosa e disposta a gastar com empresas que sabem tratá-la bem.

67%

dos clientes estão dispostos a pagar mais por uma ótima experiência

Integração com sistemas legados para disponibilizar uma experiência do cliente moderna.

Devido à infraestrutura legada, as empresas de transporte têm desafios simples a considerar na hora de escolher uma plataforma de experiência do cliente. A Zendesk oferece uma solução extensível que permite integrar e tomar medidas em diferentes sistemas - incluindo sistemas telefônicos - para que você possa oferecer experiências excepcionais sem interromper sua infraestrutura existente. Na Zendesk, capacitamos você a conduzir uma experiência do cliente moderna que seja adaptável aos seus casos de uso.

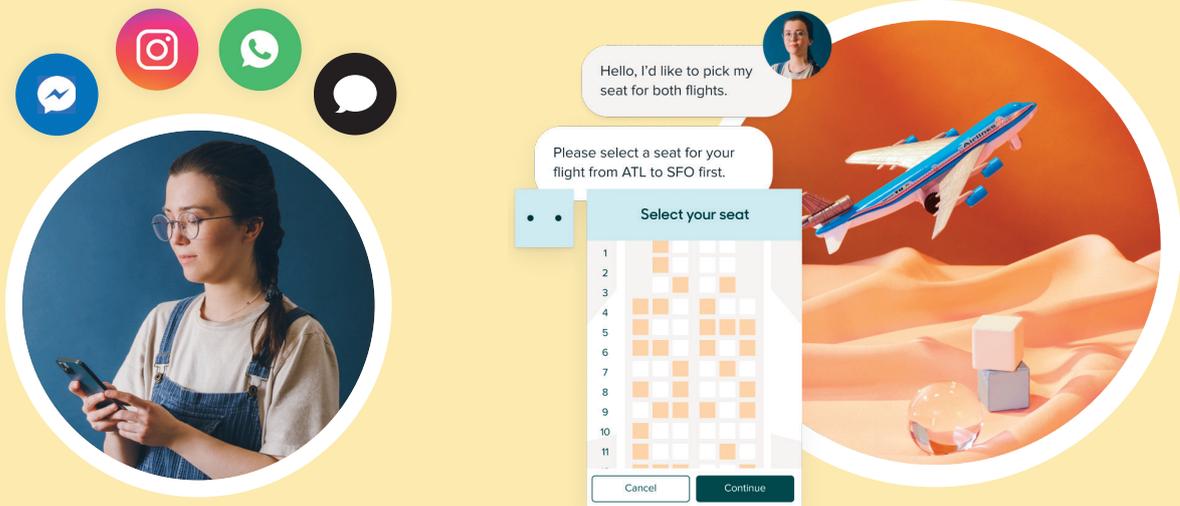
Com a Zendesk, você pode:

- **Integrar perfeitamente cada** sistema legado de telefonia e IVR
- **Oferecer experiências conversacionais** e personalizadas em diferentes plataformas, como web, dispositivos móveis, SMS e aplicativos de redes sociais como WhatsApp, Messenger e Instagram.
- **Integrar o suporte** ao cliente em seu aplicativo móvel e páginas da Web de reserva usando mensagens da Zendesk e de SDKs móveis
- **Usar as APIs** da Zendesk para integrar dados de sistemas diferentes, incluindo GDS (por exemplo, SABRE, Amadeus, Travelport), Polar, Versonix, eCommerce, programas de fidelidade, sistemas de bagagem, etc.
- **Simplificar os processos** internos e automatizar os fluxos de trabalho de atendimento ao cliente para aumentar a eficiência e a produtividade.
- **Usar chats com IA** e centrais de ajuda personalizados para que os passageiros possam usar o autoatendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana, independentemente de onde estejam
- **Adicionar aplicativos interativos** personalizados — como seletores de assento/cabine ou widgets de upgrade/complemento/SSR em mensagens — para que os clientes possam resolver solicitações simples por conta própria.
- **Criar integrações personalizadas** com catálogos de produtos e serviços de back-end para que os agentes possam incentivar a venda adicional, atualizações e complementos de viagens.
- **Permitir a colaboração** com outras equipes internas em todo o mundo a partir das integrações prontas para uso, como Slack e Microsoft Teams
- **Otimizar o desempenho** da sua equipe de atendimento ao cliente fazendo uso de insights em tempo real

Casos de uso

- Viagens de passageiros (reservas, extravio de bagagens, atrasos, etc.)
- Programas de fidelidade
- E-commerce
- Reivindicações
- Operações da tripulação
- Operações da instalação
- Planejamento de manutenção
- Carga
- Refeições
- Gestão de fornecedores
- Central de suporte do funcionário

Como funciona a Zendesk para transporte de passageiros?



1 Uma cliente fez reservas para voar pelo país, mas com a intenção de pegar um cruzeiro de 10 dias. Ela usa seu canal de mensagens sociais favorito para fazer solicitações de viagem adicionais duas semanas antes de viajar. Um bot de autoatendimento gerencia a interação.

2 O bot oferece um aplicativo interativo. A cliente envia seus pedidos de atualização de assento, atualização de cabine e SSR para a viagem.



3 Devido aos atrasos climáticos, a passageira perderá seu voo de conexão. Ela novamente usa a mensagem para conversar com um agente por meio do Wi-Fi do voo.



4 O agente tem uma visão completa da passageira e consegue rapidamente reservar um novo voo de conexão, além de reagendar o serviço de transporte do aeroporto para o navio de cruzeiro através do chat.



5 Foi uma viagem impecável, e a passageira postou sua experiência nas redes sociais, marcando a empresa em seu post. A companhia aérea direciona a conversa para um canal de mensagem privado e recompensa a cliente com um cupom de desconto para viagens futuras.



Modernize a experiência do cliente e aumente o ROI



Forneça suporte contínuo para passageiros em movimento

Permita que os passageiros entrem em contato facilmente por meio de qualquer canal, onde quer que estejam – antes, durante e depois de uma viagem



Personalize a experiência do passageiro

Centralize os dados do passageiro no Espaço de trabalho do agente para um serviço mais personalizado capaz de impulsionar sua fidelidade à marca



Faça mais com menos

Trabalhe de forma mais inteligente e rápida a partir de gatilhos e automações que visam reduzir o trabalho repetitivo voltado às consultas mais comuns de viagens



Capacite os passageiros para o autoatendimento

Utilize as centrais de ajuda personalizadas e chats com IA para que os passageiros consigam responder a perguntas e resolver problemas por conta própria a qualquer hora, em qualquer lugar



Aja de acordo com os insights do cliente

Descubra insights acionáveis que ajudam você a antecipar as necessidades dos passageiros e oferecer suporte proativo



Procure traçar um plano para reduzir o TCO e aumentar o ROI mais rapidamente

Diminua os custos operacionais e converta sua equipe de atendimento ao cliente de um centro de custo para um centro de lucro por meio da venda adicional e complementos estratégicos



A Zendesk trabalhou em estreita colaboração com a Ryanair, uma das maiores companhias aéreas da Europa, para que eles pudessem transformar a experiência do cliente e escalar para atender sua ambição de servir 225 milhões de passageiros anualmente. Ao capacitar os clientes com funcionalidades inteligentes de autoatendimento, a companhia aérea conseguiu implementar, em apenas 6 meses, um sistema omnichannel de plataforma única e simples em 38 países, além de obter grandes economias nos custos operacionais.

4 milhões

usuários mensais
da central de ajuda

97%

de problemas resolvidos
através da central de ajuda

38

países

52%

de consultas de
chat resolvidas sem
intervenção do agente

7

idiomas

“Antes da Zendesk, teríamos que adicionar 100% a mais de pessoal, o que basicamente equivaleria a mais 800 pessoas. Mas, do jeito que está, conseguimos reduzir os custos por meio da eficiência operacional, apesar do grande aumento no número de passageiros.”

Tracy Kennedy

Diretora de atendimento ao cliente
da Ryanair

Por que a Zendesk?

Viajar já é estressante o suficiente. Alivie essa pressão oferecendo um atendimento ao cliente de qualidade, indo até onde essa pessoa está e levando-a para onde ela quer ir.

[Veja como outras empresas de transporte reduziram o TCO e aumentaram o ROI por meio de uma experiência do cliente excepcional.](#)

[Fale com um representante de vendas.](#)