



Zendesk convierte las reseñas, comentarios y mensajes en conversaciones.

Empresas que utilizan Amazon, eBay o Trustpilot ayudan sin problemas a sus clientes con Zendesk.

Ciudad de México a 19 de Septiembre de 2016.- Zendesk realizó el anuncio de una nueva integración a su software, que permite a las organizaciones a entablar conversaciones con sus clientes a través de canales de comunicación no tradicionales. Ahora, las compañías podrán conectarse más fácil con sus clientes por medio de reseñas, comentarios o mensajes. Empresas que utilizan Amazon, eBay o Truspilot, ya utilizan con éxito estos canales para interactuar con sus clientes a través de Zendesk.

“El futuro del servicio al cliente es incluir tanto el servicio como el engagement para ofrecer una experiencia al consumidor más completa,” comenta Adrian McDermott, Vicepresidente Senior de Desarrollo de Producto en Zendesk. *“Zendesk está fortaleciendo la relación entre las empresas y sus consumidores al llevar la atención al cliente a los lugares correctos en el momento indicado... y a través de todos los canales.”*

Los consumidores demandan que las empresas conozcan sus necesidades de servicio a través de sus canales preferidos. Con la estructura de Zendesk y sus nuevas integraciones, los mercados online y los sitios de reseña ahora se convertirán en nuevas conversaciones de atención al cliente. Las integraciones que se desarrollan para Zendesk permiten a las empresas controlar y responder todas las interacciones desde un solo lugar.

Por ejemplo, cuando una persona escribe una reseña en Trustpilot --la comunidad en línea líder en reseñas, que publica más de 500,000 reseñas al mes-- un turno de atención se genera automáticamente en Zendesk. Los asesores de servicio al cliente pueden responder directamente al turno, y esa respuesta aparecerá nuevamente en la reseña realizada en Trustpilot en cuestión de segundos. El asesor de servicio al cliente controla el proceso completamente de forma fácil y rápida desde Zendesk, en lugar de navegar a través de diferentes sitios online.

“Las compañías que utilizan Zendesk y sus integraciones para responder las reseñas que se publican de ellas en Trustpilot se están comunicando de forma más eficiente con sus consumidores,” comenta Niklas Stephenson, Director de Productos de Datos Globales de Truspilot. *“Con Zendesk, las compañías ahora pueden escuchar a sus clientes en cualquier lugar mientras se encuentren en línea.”*

“Trustpilot es un indicador de atención al cliente muy importante para nosotros,” dice Adam Young, RC Willey, un cliente de Trustpilot. *“La integración de Trustpilot y Zendesk ha sido una*



gran ahorradora de tiempo y nos ha permitido controlar todo lo relacionado a las reseñas desde un solo lugar.”

Para mayor información sobre los canales en que se encuentra disponible la integración, visita [Zendesk Apps Marketplace](#).

Próximamente más integraciones disponibles.

###

Acerca de Zendesk

Zendesk ofrece un plataforma de servicio al cliente diseñada para acercar a las organizaciones con sus clientes. Con más de 81,000 clientes de pago, los productos de Zendesk son utilizados por organizaciones en 150 países y territorios en más de 40 idiomas. Fundada en 2007 y con sede en San Francisco, Zendesk opera en los Estados Unidos de Norteamérica, Europa, Asia, Australia y Sudamérica. Para saber más, visite www.zendesk.com.