



## **Presentamos el nuevo Zendesk: Desarrollado para una mejor relación con los clientes.**

*Zendesk va más allá del servicio al cliente al desarrollar una nueva identidad de marca y expandiendo su familia de productos.*

**Ciudad de México a 26 de Octubre de 2016.-** Zendesk presenta el día de hoy un nuevo diseño de la marca y la expansión de su familia de productos enfocados a construir mejores relaciones con los clientes. Como parte de su evolución, Zendesk también presenta Zendesk Connect y Zendesk Explore, dos nuevos productos que ayudan a crear una conexión más personal entre empresas y clientes a través de inteligencia y análisis más profundo.

*“Por mucho tiempo, el negocio de software se ha desarrollado para las empresas independientemente del cliente. Se ha construido para departamentos específicos y ‘nubes’, sin considerar la experiencia impecable que el consumidor espera actualmente,” comenta **Mikkel Svane, fundador y director general de Zendesk.** “Estamos cambiando eso desarrollando nuestros productos basados primero en las relaciones.”*

La nueva familia de productos de Zendesk representan el cambio de la compañía de un solo producto enfocado en el servicio al cliente, a toda una línea enfocada en mejorar la relación con el consumidor. Ayudan a las empresas a entender mejor a sus clientes, mejoran la comunicación con ellos, además de ofrecer soporte donde más se necesita.

### **Entendiendo las relaciones a través de los datos.**

[Zendesk Explore](#) y [Zendesk Connect](#) en conjunto, convierten los datos en experiencias proactivas y personalizadas con los consumidores.

Zendesk Explore, potencializa el análisis y unifica los datos para todos los productos de Zendesk y a cualquier fuente de un tercero. Vuelve más accesibles los datos arrojados por el cliente a través de toda la organización, de forma que las empresas pueden medir y entender toda la experiencia del consumidor.

Zendesk Connect, proporciona inteligencia sobre el consumidor de forma que las empresas puedan acercarse a ellos utilizando mensajes relevantes. Combina el historial con la actividad del consumidor en sitios web, apps y otras interacciones digitales. Utilizando Zendesk Connect, las empresas pueden guiar a los consumidores a través de experiencias con nuevos productos, prestar información relevante para evitar que necesiten de soporte y recomendar productos relacionados.

*“Los consumidores buscan tener una experiencia única con las empresas basada en sus preferencias e historial, no cumplir con sus necesidades en cada departamento,” comenta*



**Adrian McDermott, Vicepresidente de desarrollo de producto de Zendesk.** *“Estamos creando una memoria compartida para las empresas, de forma que puedan conocer a sus clientes y se conecten con ellos en el momento.”*

### **Diseñando las relaciones**

El nuevo diseño de Zendesk refleja la expansión de la compañía más allá del servicio al cliente. La marca desea presentar cada uno de los siete productos de Zendesk con un logo que muestran la interacción de 2 formas simples que representan a la empresa y al cliente, las cuales cuentan de personalidad y relación única: Mientras que cada producto tiene identidad propia, se unen para crear un todo que se muestra en el nuevo logo de Zendesk, representado por una gran ‘Z’ compuesta de las formas individuales conectadas.

*“Manteniéndonos fieles a nuestras raíces, nos inspiramos del lenguaje de formas de diseño Danés,” comenta Toke Nygaard, director creativo de Zendesk.* *“Quisimos crear una nueva marca, con personalidad y flexibilidad que represente nuestro enfoque en la mejora de la relación con el cliente.”*

### **Una familia de productos unificada.**

Todos los productos de la familia Zendesk trabajan de cerca a través de una interfaz común, y están desarrollados para proporcionar un único inicio de sesión y una plataforma compartida de datos de clientes. Además de Zendesk Explore y Zendesk Connect, la familia incluye:

#### **[Soporte Zendesk](#)**

Un sistema muy sencillo para rastrear, priorizar y resolver turnos de servicio a cliente.

#### **Zendesk Help Center**

Destinatario de autoservicio que incluye artículos de interés, foros y un portal para los clientes.

#### **[Zendesk Chat](#)**

Software de chat en vivo que provee de respuestas rápidamente para conectar con el cliente al momento.

#### **[Zendesk Talk](#)**

Software de call center desarrollado dentro de Zendesk para un soporte telefónico más personalizado.

#### **[Zendesk Message](#)**

Software de mensajería para coordinar conversaciones con los clientes a través de su app de mensajería preferida.



Información adicional:

- Vea el video del nuevo Zendesk en acción en [https://youtu.be/6W-60Hz\\_I0U](https://youtu.be/6W-60Hz_I0U)

###

#### **Sobre Zendesk**

Zendesk es la desarrolladora de software para una mejor relación con los clientes. Empodera a las empresas a mejorar el engagement con sus clientes y entenderlos. Con más de 81,000 clientes de pago, los productos de **Zendesk** son utilizados por organizaciones en 150 países y territorios. 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.mx](http://www.zendesk.com.mx)