



- **Zendesk lanza Guide una nueva generación de soluciones para ofrecer un servicio al cliente más inteligente**

Guide brinda Conocimiento Colectivo y Machine Learning para alcanzar mejores resultados.

Ciudad de México, 2 de Mayo de 2017.-- Zendesk, Inc. (NYSE: ZEN) presentó el día de hoy **Zendesk Guide**, una solución basada en el conocimiento inteligente que combina el conocimiento colectivo de una organización con la tecnología *Machine Learning* (ML) para ofrecer una mejor experiencia al cliente. Guide permite a los agentes encargados de servicio al cliente, resolver consultas con información contextual y brinda a los clientes soporte para autoservicio con el poder de ML. El resultado, tanto para los agentes como para los clientes, es un mejor soporte, respuestas más rápidas, y resultados desde cualquier lugar.

"A los clientes les gusta la comodidad del autoservicio y la automatización, pero todavía requieren respuestas acordes a su particular problemática", mencionó Adrian McDermott, Presidente de Productos de Zendesk. "Zendesk Guide satisface esta necesidad al ayudar a las empresas a entregar el conocimiento a clientes y empleados de forma personalizada a través de la tecnología *Machine Learning* y con un contexto basado en la experiencia del cliente".

A través de la combinación de Zendesk API, Widget Web y Mobile SDK como Zendesk Embeddables, Zendesk Guide permite a las empresas ofrecer soporte-en-contexto en cualquier lugar, ya sean aplicaciones o sitios web, llegando a los clientes donde estén. Y para los clientes que prefieren el autoservicio, Guide hace que este sea rápido y cómodo.

Zendesk Guide presenta dos nuevas funciones para ofrecer una solución más rápida y un mejor servicio al cliente: la aplicación Knowledge Capture y Answer Bot. La aplicación Knowledge Capture convierte las interacciones del cliente en una oportunidad para que los agentes puedan capturar y compartir información que enriquezca la base de conocimientos. Answer Bot utiliza la información de dicha base de conocimiento, combinada con tecnología avanzada de *Machine Learning*, automatizando respuestas a las preguntas más comunes de los clientes, lo que se traduce en mejores resultados.

Aplicación Knowledge Capture

Existen diversos retos a los que se enfrentan los agentes de servicio al cliente. Por ejemplo, perder el tiempo repitiendo o proporcionando respuestas equivocadas a las preguntas de los clientes debido a conocimientos obsoletos, o bien a la pérdida del conocimiento del producto y el cliente cada vez que un colaborador de servicio al cliente abandona el equipo. Con la aplicación Knowledge Capture los agentes pueden compartir sus conocimientos colectivos con sus clientes y compañeros de manera más eficaz para reducir los errores causados por información obsoleta y mejorar, con el paso del tiempo, la calidad del contenido de autoservicio.

Las empresas pueden utilizar la aplicación Knowledge Capture para lo siguiente:



- **Aumentar la eficiencia para capturar el Know-How:** Ahora, las interacciones con los clientes representan una oportunidad para capturar contenido nuevo, identificar contenido obsoleto y buscar artículos para hipervincularlos dentro de los tickets, todo esto directamente dentro de Zendesk Support. El ciclo de retroalimentación continua aumenta la eficiencia al crear un recurso de conocimiento tanto para los agentes nuevos, como para los experimentados y así puedan utilizar y mejorar su productividad y experiencia.
- **Mejorar el conocimiento sobre Knowledge Capture:** Con los conocimientos de la aplicación Knowledge Capture, los gerentes de soporte al cliente pueden ver qué compañeros de equipo están contribuyendo a los activos de conocimiento de la compañía y qué partes del contenido son mejores para resolver problemas.

Answer Bot

Forrester informa que 76% de los clientes prefieren el soporte de autoservicio para encontrar sus propias respuestas en lugar de hablar con un representante de servicio al cliente¹. Para el creciente número de clientes que prefieren ayudarse solos, Answer Bot ofrece un autoservicio rápido y cómodo.

Answer Bot utiliza la tecnología de aprendizaje profundo, la habilidad más avanzada de *Machine Learning*, para mejorar la eficiencia de autoservicio respondiendo a las preguntas de los clientes con contenido y conocimientos relevantes antes de que lleguen a un agente. Answer Bot brinda respuestas más informadas de manera automática y se hace más inteligente con cada respuesta entregada.

También empresas de todos los tamaños pueden beneficiarse de usar Answer Bot, ya que:

- **Mejora la experiencia del cliente:** Proporciona a los clientes la información que necesitan para resolver dudas por sí mismos, para una solución más rápida.
- **Permite que los agentes se enfoquen en tareas complejas y se relacionen con los clientes:** Automatice las respuestas a preguntas simples y repetitivas para que los agentes de servicio puedan centrarse en tareas más complejas o interpersonales.

Answer Bot estará disponible primero para correo electrónico y será replicado posteriormente a otros canales como Web Form, Web Widget y Chat.

Zendesk Guide fue desarrollado por el equipo de producto de Zendesk en Copenhague, mismo que previamente introdujo Help Center en el mercado. Answer Bot fue desarrollada por el equipo de datos de Zendesk en Melbourne, quien previamente había traído Satisfaction Prediction al mercado.

Para obtener más información sobre Zendesk Guide y cómo formar parte antes que nadie

¹ Forrester, "Online Self Service Dominates Yet Again. Why? It's An Effortless Way To Get To Your Answers," 28 de enero de 2016, por Kate Leggett



tanto de la aplicación Knowledge Capture, como de Answer Bot, visite www.zendesk.com/guide

Acerca de Zendesk

Zendesk ofrece una plataforma de servicio al cliente diseñada para acercar a las organizaciones con sus clientes. Con más de 94,000 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.mx