

Zendesk presenta soluciones para ayudar a las empresas a construir mejores relaciones con sus clientes

El nuevo portafolio ofrece agilidad, rapidez de integración y facilidad de despliegue a las relaciones empresariales con los clientes.

Ciudad de México, 24 de Octubre de 2017.— Zendesk redefine las relaciones con los consumidores creando software espectacularmente sencillo para más de 107,000 clientes. Durante diez años, su enfoque ha sido encontrar mejores formas de conectar a las compañías con los usuarios. Ahora Zendesk extiende sus capacidades empresariales y de *machine learning* con una nueva oferta de productos: Talk Enterprise, Chat Enterprise y Answer Bot.

Esta semana durante [Relate Live](#), un evento de relaciones con el cliente, Zendesk está celebrando el lanzamiento de nuevas soluciones y de autoservicios de Inteligencia Artificial. Estos productos ya ofrecen soporte a una diversa gama de clientes empresariales. Más de 35 por ciento del retorno de inversión base de Zendesk Support proviene de clientes empresariales.

Zendesk ofrece soluciones listas para las empresas que ayudan a administrar las relaciones con los clientes en escala, de forma rápida y fluida, alcanzando una mejoría rápida y visible en la satisfacción del cliente. Estas se adaptan e integran fácilmente para ajustarse a los requerimientos del cliente cuando es necesario.

De acuerdo con el [estudio de Forrester en 2017](#), solicitado por Zendesk, los clientes participantes del informe reportaron los siguientes resultados: los clientes que cambiaron a Zendesk obtuvieron un ROI de 390 por ciento, un período de recuperación de la inversión de apenas 2.9 meses y un ahorro de 3 años de costos, así como 52 por ciento en costos de mantenimiento de licencias.

Las expectativas del consumidor son más altas que nunca y la definición de buen servicio ha cambiado drásticamente. Los clientes han dado un valor agregado al ser independientes al momento de solucionar problemas, y las estadísticas lo sustentan. De 2014 a la fecha, Zendesk ha visto más clientes buscar el autoservicio, con un crecimiento de 32 veces en visitas a sus artículos de autoservicio en ese periodo de tiempo. Esta tendencia ha llevado a los negocios a incrementar su uso de opciones avanzadas de autoayuda, incluyendo tecnología de Inteligencia Artificial como Answer Bot.

Pero un servicio al cliente estelar significa proveer de soporte al cliente en cualquier forma que lo requiera. Eso a veces se traduce en ir más allá del auto servicio, cuando las preguntas complejas o urgentes pueden ser respondidas de mejor manera por teléfono, y los clientes multitarea prefieren obtener ayuda instantánea a través de un chat en vivo.

Zendesk continúa invirtiendo y mejorando fuertemente sus productos como Talk y Chat, ayudando a las organizaciones de cualquier tamaño a satisfacer las expectativas de sus clientes de un soporte sin conflictos a través de múltiples canales. La nueva oferta Enterprise para Talk y Chat proporciona

herramientas y servicios que organizaciones más grandes necesitan para adaptarse rápidamente y comunicarse fácil y confiablemente con sus clientes en cualquier canal.

“Las compañías están bajo una tremenda presión para proporcionar soporte diferenciado e impulsar la retención y crecimiento de los clientes”, comentó Adrian McDermott, Presidente de Productos en Zendesk. “Las empresas no tienen tiempo para invertir en meses de integración, así que Zendesk ha creado una solución completa para permitir resultados inmediatos, empoderando a los agentes alrededor del mundo para alcanzar las expectativas de los clientes modernos”.

Zendesk ofrece soluciones poderosas que son simples de usar, implementar y escalar, permitiendo a las empresas a enfocarse en lo que realmente importa: sus clientes. Chat Enterprise, Talk Enterprise y Answer Bot aseguran que la tecnología y la gente siempre estén conectados, de manera que las conversaciones sean fluidas, los agentes sean más productivos y la información puede compartirse más fácilmente a lo largo de la compañía.

Answer Bot: Resolviendo los problemas del cliente automáticamente

[Answer Bot](#) trabaja de manera colaborativa con los equipos de soporte al cliente, escalando eficientemente y utilizando machine learning para ayudar a responder las preguntas de los clientes con contenido de la base de conocimientos de Zendesk Guide. Las respuestas que proporciona están diseñadas para cada pregunta del cliente de manera certera y confiable, y cuando existe una duda, Answer Bot recurre a los agentes de soporte para ofrecer al cliente un toque humano.

Talk Enterprise: Llevando la conversación a otro nivel

Zendesk Talk es el software de centro de contacto integrado en el sistema de ticketing de Zendesk Support, que permite a los equipos de servicio al cliente a proporcionar un soporte telefónico más personal y productivo dentro de una jornada multicanal con el cliente. El plan de [Zendesk Talk Enterprise](#) proporciona a los equipos en crecimiento y los centros de contacto las herramientas y el soporte manual que requieren para entregar de forma exitosa soporte telefónico a cualquier escala. Talk está diseñado sobre tecnología de nivel empresarial con arquitectura de Baja Latencia Global (GLL por sus siglas en Inglés) para entregar una confiabilidad aumentada y una alta disponibilidad, y Talk Enterprise incluye servicios aumentados como despliegue de soporte, diagnósticos mensuales, un uso de Contrato Legal de Servicio de 99.95 por ciento y conmutación por error bajo demanda.

Chat Enterprise: Soporte empresarial en tiempo real

Zendesk [Chat Enterprise](#) ayuda a las empresas a entregar una experiencia al cliente sencilla al proporcionar las herramientas necesarias para ofrecer soporte en tiempo real en sitios Web, aplicaciones móviles y a través de canales de mensajería. Las características de flujo de trabajo y administración de Chat Enterprise han habilitado a los clientes más grandes de Zendesk a desplegar chats en vivo en múltiples países, lenguajes y marcas. Al mismo tiempo, características como el redireccionamiento basado en habilidades y los roles y servicios aseguran que los clientes puedan mitigar el riesgo y escalar de forma estratégica.

###

Acerca de 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 107,000 cuentas pagadas de los clientes, los productos de Zendesk son utilizados por organizaciones en 160 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