**Zendesk, a su llegada a Colombia, apuesta por la Omnicanalidad**

**Bogotá, 9 de mayo de 2018. Zendesk**, empresa que capacita a las organizaciones para crear mejores relaciones con sus clientes, participa en el **15º Customer Experience Summit 2018 - eCustomer La Transformación de las Interacciones**, un encuentro creado para sumar conocimiento en el ecosistema de la experiencia del cliente a través de la tecnología.

En el evento organizado por la Asociación Colombiana de Contact Center & BPO, Damián Gona, Gerente Regional para América Latina & Caribede **Zendesk**, destacó que “*la llegada de Zendesk a Colombia es fundamental y oportuna ya que muchas empresas tienen canales eficientes para vender sus productos, pero si no cuentan con un servicio de atención eficaz y omnicanal, difícilmente podrán retener a sus clientes a largo plazo”*.

Asimismo, Gona mencionó a los asistentes -dentro de los que se encontraban expertos, partners, clientes y emprendedores de Colombia y toda Iberoamérica- que el 81% de los consumidores abandonan una marca porque ofrece un mal servicio de atención al cliente. Esto significa que la experiencia de los clientes es cada vez más importante que el producto o servicio que reciben. Por esto, Gona recordó que “*la Omnicanalidad es fundamental para las empresas, ya que permite integrar las estrategias de atención sin importar si la interacción con el usuario se produce a través de un chat, llamada telefónica o en redes sociales*”.

**Zendesk** cuenta con diversos casos de éxito en Colombia, dentro de los que destaca Home Sentry, empresa de almacenes que ofrece productos innovadores para la redecoración del hogar. Con la ayuda de **Zendesk**, Home Sentry atiende las 24 horas al día, 7 días a la semana y 365 días al año, Chat se ha convertido en la plataforma preferida de los clientes generando al menos el 75% de solicitudes en línea para el servicio al cliente. De igual forma, Nequi by Bancolombia, una app para transferir dinero que actualmente cuenta con 415 mil clientes tanto en Colombia como en Panamá, ha crecido 14 veces con **Zendesk** resolviendo el 85% de los tickets de atención en el primer contacto.

Otras marcas que también han incrementado la calidad de la experiencia de sus clientes con ayuda de las soluciones omnicanales de **Zendesk** son: WeWork, Fossil, Rappi, Trivago, Evernote, Uber, L'Oréal, Expedia, Resuelve Tu Deuda y Mercadoni, quienes han transformado su servicio poniendo al cliente en el centro de su estrategia.

Si deseas conocer más sobre el Customer Experience Summit visita [www.acdecc.org](http://www.acdecc.org/), o bien visita [www.zendesk.com.mx](http://www.zendesk.com.mx) y aprende cómo las mejores experiencias del cliente se crean con **Zendesk**.

# # #

**Acerca de Zendesk**

Zendesk crea software para mejores relaciones con los clientes. Empodera a las organizaciones para aumentar la efectividad del contacto y comprensión de sus clientes. Cuenta con aproximadamente 119,000 clientes en más de 160 países y territorios que usan productos de Zendesk. Con sede en San Francisco, Zendesk tiene operaciones en Norteamérica, Europa, Asia, Australia y Sudamérica. Para más información visita [www.zendesk.com.mx](http://www.zendesk.com.mx)

**CONTACTO**

Another Company

Andrea Ramírez

[Andrea.ramirez@another.co](mailto:Andrea.ramirez@another.co)

+57 301 408 5015

Julián Vanegas

[Julian.vanegas@another.co](mailto:Julian.vanegas@another.co)

+57 310 613 9458