



## Zendesk abre nuevas oficinas en México para impulsar el mercado de atención al cliente

**Zendesk**, la desarrolladora de software para mejorar la relación con los clientes, recientemente abrió sus nuevas oficinas en México para reafirmar su compromiso con las empresas en nuestro país e impulsar la apertura de nuevas sinergias de negocio adicionales a las más de 2,000 cuentas pagadas de clientes con los que trabaja actualmente en el territorio nacional, entre las cuales se encuentran compañías como Banregio, Cinemex, Easy Taxi, GA Tech Solutions, Grupo ADO, Kueski, Play Telecom, Seguro Inteligente, SkyAlert, Rappi y WeWork.

Algunos estudios recientes reportan que todavía hay mucho camino por recorrer en materia de servicio al cliente en sectores como telecomunicaciones, banca, aseguradoras y aerolíneas. De acuerdo al estudio más reciente del [Instituto Federal de Telecomunicaciones](#), al menos 34% de más de 20,600 quejas registradas por la plataforma *Soy Usuario* corresponden a quejas sobre mala calidad en servicios de telefonía móvil.

Por otro lado, los resultados más recientes del [Índice de Desempeño de Atención a Usuarios](#) de la CONDUSEF señala que en el primer trimestre de 2017 bajó el desempeño de los bancos para atender las quejas y solicitudes de servicio de sus clientes, y por su parte, [PROFECO](#) recientemente informó que durante el primer trimestre de 2016 al menos hubo 488 quejas contra las aerolíneas por distintos motivos de deficiencias en los servicios proporcionados a los clientes.

El mercado de servicio al cliente en México está creciendo de forma importante y las empresas están buscando nuevas soluciones para proporcionar respuestas rápidas y satisfactorias a los usuarios. Actualmente también las pequeñas empresas pueden superar este reto y ofrecer mejores servicios a sus clientes, sobre todo en épocas como fin de año, en que las compras decembrinas y las solicitudes de servicio incrementan de manera importante y en las que actualizar sus plataformas de CRM puede ser la diferencia para cerrar el año con mucho éxito.

“El número de clientes en México incrementó 40% con respecto al año anterior, sumando un buen número a los que tenemos a nivel global para darnos un total de 114,000, por lo cual para nosotros el mercado de servicio al cliente en el país es de gran importancia y la apertura de las nuevas oficinas de **Zendesk México** nos permitirán acercarnos de manera más puntual a nuestros socios y fortalecer el compromiso que tenemos con el crecimiento del mercado en la región”, puntualizó Mikkel Svane, CEO de Zendesk.

Las nuevas oficinas de Zendesk en México serán el punto principal de arranque para generar nuevas oportunidades de negocio y también para incrementar la plantilla de colaboradores de la marca en el país, apoyando tanto a startups como empresas de todo tipo de sectores como Telecomunicaciones, Banca, Seguros, Servicios y Gobierno, por mencionar algunos de los muchos que pueden verse beneficiados al mejorar sus estrategias de atención al cliente y adoptar tecnología de Inteligencia Artificial y Machine Learning para lograrlo.

Los consumidores cada día requieren de respuestas y soluciones inmediatas a sus solicitudes de servicio y atención, por lo que las empresas tienen que pensar en ellos y darles lo que necesitan a



través de los canales que los consumidores están acostumbrados a utilizar, y con el crecimiento de las redes sociales y las tendencias de movilidad, este reto se vuelve cada vez mayor.

Las nuevas oficinas de **Zendesk** en México permitirán a los socios actuales de Zendesk tener una relación de negocios más cercana que se traduzca en crecimiento conjunto y mejoría de las plataformas de servicio, y también significa una gran oportunidad para cualquier empresa que desee transformar las relaciones con sus clientes para impulsar sus estrategias hacia el éxito.

###

### **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 114,000 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 distintos países en Sudamérica. Para saber más, visite [www.zendesk.com.mx](http://www.zendesk.com.mx)