



## **Zendesk presenta nuevo servicio de SMS para ofrecer una atención al cliente más rápida y personalizada**

*Birchbox, Favor, y RSi se comunican efectivamente con sus clientes vía SMS a través de sus dispositivos móviles.*

**Ciudad de México a 16 de Mayo de 2016.-** Zendesk, Inc., anunció un nuevo canal de soporte nativo por SMS, el cual permite a las empresas recibir y contestar los mensajes de sus clientes desde Zendesk. Los consumidores de hoy exigen una experiencia multi-canal personalizada en sus móviles, y demandan a las empresas que los atiendan donde quiera que se encuentren.

De acuerdo con una [encuesta de Harris](#), el 77% de los clientes que tienen la posibilidad de enviar mensajes de texto tienen una edad entre 18 y 34 años y son propensos a tener una percepción positiva de una compañía que ofrece este canal. Además, en un [reporte reciente\\*](#), Forrester menciona que la omnipresencia y la familiaridad de la mensajería de texto la hacen un canal ideal para atraer, servir y retener clientes que requieren asistencia de un agente de centro de contacto.

“El SMS no es nuevo, pero el aumento de servicios *on-demand* y una base de clientes con dispositivos móviles cada vez más creciente, ha hecho que este canal cobre más importancia para las empresas”, dijo Ryan Nichols, gerente general de Zendesk Voice. “Los mensajes de texto permiten a las empresas comunicarse de manera muy personal con sus clientes, dondequiera que estos se encuentren. En Zendesk, agregamos constantemente canales emergentes para que las empresas puedan satisfacer las necesidades y expectativas del cliente actual”

Empresas de diversos giros como Birchbox –tienda detallista de productos de belleza y aseo personal–, Favor –servicio de entrega *on-demand*– y Retail Solutions Inc. (RSi) –líder mundial de análisis de ventas detallistas– ya están usando SMS para responder de una manera rápida y eficiente a sus clientes.

“Nuestros clientes y nuestros Runners (repartidores) prefieren interactuar por mensajes de texto, lo que convierte en una parte fundamental de nuestra estrategia de servicio al cliente”, aseguró Evan Aldrich, encargado del servicio al cliente de Favor, empresa de mensajería de rápido crecimiento con sede en Austin, Texas. “Este nuevo canal proporcionado por Zendesk es fácil de implementar y encaja perfectamente en nuestros flujos de trabajo establecidos”

Favor ha añadido los mensajes de texto como una opción dentro de su aplicación para los clientes que buscan ayuda; ahora, éstos pueden escoger entre llamar, enviar un correo electrónico o mensajes de texto como su canal preferido para comunicarse con su agente de servicio al cliente. Una vez que el cliente le envía un mensaje a Favor, se generará un turno de atención en Zendesk.



Zendesk ofrece soporte vía SMS para empresas de cualquier tamaño que las ayuden a iniciar la conversación con sus clientes a través de este canal. Las organizaciones únicamente proporciona un número de teléfono vía Zendesk para publicarlo dentro de la aplicación o de su sitio web. Cuando los mensajes son recibidos, el agente ve la conversación en Zendesk, tal como lo haría con un turno que recibe vía correo electrónico. Con Zendesk, todas las conversaciones con los clientes están centralizadas en un sólo lugar facilitando así la atención al cliente.

Clientes de Zendesk interesados en el acceso inmediato para SMS pueden iniciar sesión [aquí](#).

**\*Weave Support For Text Chat Into Your Omnichannel Customer Service Strategy, Forrester (Sept. 2015)**

**FIN**

### **About Zendesk**

Zendesk ofrece un plataforma de servicio al cliente diseñada para acercar a las organizaciones con sus clientes. Con más de 69,000 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 mayor información, visitar: [www.zendesk.com](http://www.zendesk.com).