



Zendesk supera su tasa anual de ingresos de \$500M y lanza un nuevo producto impulsado por Inteligencia Artificial

Guide Enterprise se adapta a organizaciones más grandes

SAN FRANCISCO, EU - 05 de abril de 2018 - **Zendesk, Inc.** (NYSE: ZEN) anunció que superó la tasa anual de ingresos de \$ 500 millones de dólares, lo que la convierte en la plataforma de atención al cliente con el crecimiento más rápido. También lanzó Guide Enterprise, un nuevo producto de autoservicio impulsado por Inteligencia Artificial que se adapta a organizaciones más grandes.

Desde que **Zendesk** salió a la Bolsa de Valores en 2014 con una tasa anual de ingresos de \$100 millones dólares, la compañía ha tenido un incremento cada vez mayor de empresas que eligen el software de **Zendesk** para construir mejores experiencias con sus clientes. Tan solo en los últimos cuatro años, la tasa anual de ingresos aumentó a \$ 500 millones de dólares, de los cuales casi el 40% proviene de estos clientes de mayor tamaño.

[Guide Enterprise](#) es el tercer producto lanzado por **Zendesk** durante el último año --después de los lanzamientos de [Chat Enterprise](#) y [Talk Enterprise](#)-- diseñado específicamente para compañías grandes. Guide utiliza la Inteligencia Artificial para ayudar a las organizaciones de mayor tamaño a identificar fallas de conocimiento en el contenido para el servicio al cliente, al tiempo que ofrece capacidad de colaboración más fácil entre equipos. Con Guide, los clientes pueden usar foros, artículos comunitarios y preguntas frecuentes para encontrar respuestas instantáneamente, en lugar de esperar a un agente de servicio al cliente.

"Llegar a la mitad del camino de nuestra meta de \$1B para 2020 es un objetivo importante. Valida cómo estamos ayudando a las empresas a iniciar una nueva era de confianza con sus clientes a través de un software inteligente y poderoso", dijo Mikkel Svane, CEO y fundador de Zendesk. *"A medida que los clientes demandan una relación nueva y más directa con las empresas, estamos invirtiendo en productos intuitivos e impulsados por AI para empoderar a las organizaciones complejas y de rápido crecimiento a satisfacer estas demandas".*

"En México hemos visto una importante evolución del servicio al cliente en los últimos años. Aunque ya trabajamos con empresas Mexicanas desde hace tiempo, abrimos nuestras oficinas el pasado Octubre y estamos muy emocionados de seguir creciendo de manera local. El mercado mexicano es muy importante para nosotros, hasta la fecha hemos apoyado a más de 2,000 empresas de todos tamaños e industrias a mantener mejores relaciones con sus clientes. Guide Enterprise, les permite simplificar la experiencia de sus clientes a través de una poderosa solución de autoservicio alimentada por Inteligencia Artificial", Alex Barrera, VP de Latinoamérica de Zendesk

Guide Enterprise simplifica las reacciones de los clientes



Zendesk Guide Enterprise permite a las empresas grandes y complejas crear mejores experiencias de autoservicio para sus clientes. Con funciones avanzadas, Guide Enterprise facilita a los grandes equipos la colaboración en el contenido y la gestión del conocimiento de forma interna, externa y en múltiples marcas.

Las empresas de gran tamaño tienen desafíos únicos cuando se trata de ofrecer la información más valiosa para sus clientes. Tienen muchos colaboradores, a menudo en lugares distintos para satisfacer las necesidades de millones de clientes. Para proporcionar una excelente experiencia al cliente, necesitan herramientas que faciliten la colaboración entre agentes, creen eficiencia y promuevan el autoservicio.

Content Cues, la función más nueva en la versión empresarial de Guide, utiliza el aprendizaje automático o *machine learning* para ayudar a los administradores de contenido a identificar fallas en la información y comprender cómo impulsar niveles más altos de autoservicio. Esta información brinda a los equipos de contenido el contexto que necesitan para enfocarse en lo que es más relevante y brindar a sus clientes la información correcta. **Zendesk** es la única solución completa de servicio al cliente que ofrece esta característica.

Guide Enterprise también incluye Team Publishing, que ayuda a los agentes a colaborar y administrar contenido, a la vez que crea centros de ayuda más integrados y eficientes en múltiples marcas.

"Nos encanta Team Publishing. La posibilidad de redactar y guardar versiones de un artículo sin publicarlas en vivo cambia nuestras reglas de juego", comentó Jessie Carroll, Gerente de Contenido Técnico de Squarespace. *"Esta sorprendente función nos permite hacer revisiones de manera más efectiva y actualizar nuestros artículos de guía antes del lanzamiento de una nueva función, para que podamos publicarlos y ayudar a nuestros clientes a realizar los segundos cambios".*

Veeva Systems, líder en software basado en la nube para la industria global de ciencias de la vida con una capitalización bursátil de \$11B de dólares, también tuvo acceso temprano a Team Publishing.

"El flujo de trabajo de Team Publishing nos permitió simplificar nuestro proceso de creación de conocimiento, facilitando a los agentes la creación de artículos y su revisión", dijo Mary Paez, Gerente de Conocimiento de Veeva. *"Esto significa que los artículos que antes tardaban una semana en publicarse ahora se publican en uno o dos días. Una de las características que encanta a nuestro equipo es la posibilidad de asignar un artículo a alguien para su revisión; se envía una notificación automática por correo electrónico para que sepa que hay algo esperándolos sin tener que revisar los trabajos en cola".*

Los clientes de **Zendesk** con previo acceso tuvieron un aumento del 17% en el número de miembros del equipo que contribuyen al contenido, lo que permite a los representantes del servicio al cliente dedicar más tiempo a consultas complejas y construir mejores relaciones con sus clientes.



*** La tasa anual de ingresos de Zendesk se midió al anualizar los ingresos de Q1 2018 de 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

CONTACTO

Another Company

Lorena Márquez

lorena@anothercompany.com.mx

55 1014 0564

María Huitrón

guadalupe@anothercompany.com.mx

55 4036 4508