



Mensajes de texto: la solución para el engagement con tus clientes

En la actualidad, las empresas enfrentan la enorme necesidad de resolver los problemas de sus clientes de forma casi inmediata. Las nuevas generaciones demandan velocidad y respuestas directas al momento de resolver sus dudas. La tolerancia a llamar a un número telefónico de soporte y esperar a que un operador se tome 30 minutos en dar solución, es cada vez menor.

Las tecnologías de la información han revolucionado la manera de comunicarse y brindan mayor acceso a mejores productos y servicios -señaló Alex Barrera, Vicepresidente de Zendesk para Latinoamérica-. Hoy en día existen diversos canales para interactuar con las empresas y el reto ha recaído en mantener el ritmo del avance tecnológico para atender lo antes posible las solicitudes de servicio y soporte de sus clientes.

Herramienta para las empresas

La mensajería directa con los usuarios, además de fomentar el *engagement* o compromiso a largo plazo con el cliente, le brinda la oportunidad a los negocios para llegar a una nueva generación, misma que se encuentra más familiarizada con las plataformas digitales. Estar disponible en todo momento para el cliente, se ha convertido en un factor determinante y obligado para la satisfacción del mismo.

En este sentido [Zendesk](#) mejora la relación de las empresas con los clientes, a través de Zendesk Message, una solución de mensajería que ayuda a las compañías a comunicarse con usuarios cuya principal actividad e interacción se lleva a cabo mediante redes sociales como Facebook o Twitter para resolver sus dudas respecto a un producto o servicio.

Personalización de mensajes

Es importante recordar que el compromiso con el cliente es opuesto a las herramientas impersonales de interacción -como las grabaciones con menús-, por lo tanto, para ganar la preferencia de los consumidores, es fundamental hacerlos sentir importantes y tomados en cuenta, como seres humanos que representan para la compañía mucho más que sólo un centavo más que abonar a las ganancias de la empresa.

En la medida en que podamos dirigir nuestra atención de forma directa y personalizada, será más efectiva la comunicación y por ende, más satisfactoria la respuesta de los clientes. A través de software de mensajería enfocado a la experiencia del usuario, las empresas pueden incorporar bots como una herramienta para automatizar las respuestas. La integración de bots y agentes humanos es un factor de cambio que incrementa la eficiencia en la atención, respuesta y seguimiento que los consumidores demandan.



Estrategia multicanal

Ya sea por chat, teléfono, correo electrónico, redes sociales o de forma presencial, los usuarios buscan resolver sus problemas, por lo cual las empresas necesitan ampliar sus posibilidades de respuesta con la menor inversión de tiempo posible; requieren conocer esos canales, comunicarse, ser coherentes en todos ellos.

Una empresa que busque situarse en la preferencia de los consumidores, requiere mostrarse accesible habilitando todos los canales que estén a su alcance. Es por esto que Zendesk ha desarrollado una serie de productos que les permiten a las empresas posicionarse positivamente entre sus consumidores. Desde herramientas de soporte, hasta análisis para conocer a los clientes y comprender sus necesidades.

Para mayor información, visita www.zendesk.com.mx/ y encuentra la solución que mejor se adapte a tu empresa y clientes.

Acerca de Zendesk

Zendesk ofrece una plataforma de servicio al cliente diseñada para acercar a las organizaciones con sus clientes. Con más de 64,000 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 saber más, visite www.zendesk.com.mx