



Zendesk presenta una Suite Omnicanal para brindar una experiencia al cliente integrada
También revela una oferta de nuevos productos complementarios para un servicio al cliente proactivo

Ciudad de México, 18 de Mayo de 2018. El día de hoy, **Zendesk**, Inc. (NYSE: ZEN), la plataforma líder de servicio al cliente, anunció el lanzamiento de la **Zendesk Suite**: una nueva oferta omnicanal que reúne los canales de comunicación más populares utilizados por los usuarios en un solo paquete y precio, para ayudar a las empresas a dar una experiencia consistente y conectada.

Junto con el lanzamiento de la **Zendesk Suite**, **Zendesk** también presentó **Connect**, una nueva solución para comunicación proactiva con los usuarios. **Zendesk Connect** permite a los equipos de servicio al cliente enviar mensajes automáticos y oportunos en función de sus acciones y preferencias en visitas anteriores. Las empresas pueden usar **Connect** para ayudar a los usuarios antes de que pregunten y para administrar sus interacciones a través de diferentes canales.

Con el lanzamiento de la **Zendesk Suite** y **Connect**, **Zendesk** ofrece un paquete completo de productos integrados para mejorar el servicio y compromiso con el cliente.

Más sobre la Zendesk Suite

La **Zendesk Suite** es una oferta unificada para brindar soporte al cliente en múltiples canales. Está diseñada para empresas que desean brindar una experiencia uniforme y sin complicaciones, independientemente de cómo los usuarios elijan interactuar con ellos.

La Suite integra correo electrónico, chat en vivo, teléfono, centros de ayuda de autoservicio y cualquier otro canal conectado a la plataforma, incluidas las redes sociales. El producto ofrece todo lo que las empresas necesitan para permitir que las conversaciones con los clientes se muevan de un canal a otro sin que tengan que repetir la información.

La productividad del servicio al cliente aumenta significativamente con una interfaz unificada, flujos de trabajo simplificados, mejor colaboración y generación de informes coherentes. La posibilidad de mantener conversaciones en diferentes canales con un contexto completo de los usuarios también da como resultado una mayor satisfacción de los mismos.

La información de **Zendesk** muestra que, en comparación con las empresas que no integraron canales de atención, las que adoptan un enfoque omnicanal tienen tiempos de primera resolución 31% más bajos, mientras que los clientes tienen tiempos de espera 39% menores. (*Fuente: datos de uso de Zendesk Benchmark de canales non-live de clientes con Support, Talk, Chat, y Guide. 07/05/18*).

"Antes de **Zendesk**, teníamos call-centers en Turquía, Argentina, Perú y Brasil, pero no estaban



integrados en un ecosistema unificado; queríamos centralizar los datos para hacer mejoras en el negocio. Nuestros centros de contacto no se diseñaron en torno a la respuesta multicanal, por lo que no teníamos forma de responder a las preguntas a través de diferentes canales", comentó Orlando Gadea, Gerente de Innovación Empresarial de Stanley Black y Decker. "Necesitábamos algo flexible y fácil de implementar y **Zendesk** nos dio una solución que integraba todos los canales de forma en que queríamos hacerlo".

Al combinar productos como Support, Guide, Chat y Talk en una oferta omnicanal, **Zendesk** permite a las empresas brindar una experiencia al cliente constante (cuando y donde sea necesario). A partir de 89 dólares por agente -un descuento del 35% en comparación con la compra individual de los productos de **Zendesk**-, la Suite ayuda a las compañías a impulsar su estrategia omnicanal y escalar operaciones con menos complejidad y costos más bajos.

"Las mejores experiencias de servicio al cliente son rápidas, fáciles y te permiten decidir cómo quieres interactuar con una compañía. Estas experiencias mejoran aún más si la empresa te conoce lo suficiente como para resolver los problemas incluso antes de que los encuentres", comentó Mikkel Svane, CEO de **Zendesk**. "Creamos la **Zendesk Suite y Connect** para brindar a las empresas la capacidad de ofrecer exactamente estas experiencias a sus clientes".

Más sobre Connect

A medida que aumenta el volumen de conversaciones entre usuarios y empresas, Zendesk [Connect](#) reúne todas las acciones previas de los clientes, el historial de soporte y sus preferencias en un solo lugar para proporcionar a las compañías un contexto completo. Esta información ayuda a los equipos de atención a escalar las comunicaciones de los clientes con mensajes automatizados, pero personalizados en tiempo real, adaptados al uso y sus preferencias.

Con **Connect**, las empresas pueden predecir las necesidades de los clientes y comunicarse de forma proactiva para resolver problemas conocidos antes de que se solicite ayuda. Freshly es una compañía de alimentos basada en suscripciones, que ofrece comidas saludables y totalmente preparadas directamente a la puerta de los usuarios, y que comenzó a utilizar **Connect** para enviar correos electrónicos personalizados en lugar de un bombardeo genérico de mercadotecnia.

"**Connect** mejora las capacidades de nuestro equipo de soporte, dándonos la oportunidad de personalizar aún más nuestra experiencia del cliente en función de cada interacción", mencionó Colin Crowley, Vicepresidente de Experiencia del Cliente en Freshly. "El servicio proporciona a nuestro equipo una visión importante de la información que los usuarios necesitan y esperan de nosotros, y sobre cómo eso afecta cada interacción que tienen con la marca. Como resultado, podemos centrarnos en proporcionar excelentes experiencias y fortalecer nuestra relación con clientes recientes, lo que en última instancia conduce a una mayor retención de los mismos".

La capacidad de probar qué mensajes tienen tasas de interacción más altas mejora las interacciones futuras. Con acceso fácil al historial de soporte del usuario, las compañías también



pueden enviar ofertas que ayuden a aumentar la lealtad y la retención de los clientes, o hagan crecer el negocio al presentar productos y servicios que satisfacen las necesidades de los usuarios.

Para obtener más información sobre **la y Connect**, visite www.zendesk.com.mx.

#

Acerca de Zendesk

Las mejores experiencias de los clientes están construidas con Zendesk. La potente y flexible plataforma de servicio y compromiso del cliente de Zendesk se adapta para satisfacer las necesidades de cualquier empresa, desde nuevas y pequeñas e hasta compañías y negocios en crecimiento. Zendesk brinda servicios a empresas en una multitud de industrias, con más de 125,000 cuentas de clientes pagadas que ofrecen servicio y soporte en más de 30 idiomas. Con sede en San Francisco, Zendesk opera en todo el mundo con 15 oficinas en América del Norte, Europa, Asia, Australia y América del Sur. Obtenga más información en www.zendesk.com.

#

CONTACTO

Daniella de Caprio

daniella@zendesk.com

+55 11 995053500

María Huitrón

guadalupe@anothercompany.com.mx

55 4036 4508