



Personaliza la experiencia de servicio de acuerdo al perfil de tus clientes

La evolución de los consumidores ha llevado a las empresas a caminar de la mano con ellos, adaptándose cada vez más a sus necesidades.

Gracias a la evolución de la tecnología, los consumidores se han empoderado. Actualmente, son autosuficientes, esperan soluciones inmediatas, toman decisiones y cuentan con un sinfín de canales de comunicación para interactuar con las marcas. Por eso, es necesario que las compañías busquen herramientas para mejorar la comunicación pero, sobre todo, entender a sus clientes y sus necesidades actuales.

De este modo, **Zendesk**, la desarrolladora de *software* que mejora la relación de las empresas con los clientes, se ha enfocado en contar con una diversidad de productos que se adaptan a las demandas específicas de cada consumidor. Así, mencionamos los tipos de clientes y las soluciones reales para necesidades aún más reales:

- **El no tecnológico**

Es cierto: a pesar de que vivimos dentro de la era tecnológica, aún existen personas que, por diversas cuestiones, no se han acercado a las plataformas digitales. Normalmente, este tipo de consumidor accede al servicio de atención a través de un call center o acudir al centro mismo.

Considerando esta demanda, los agentes telefónicos deben estar preparados y documentados para responder de manera simple, pero objetiva.

- **El autosuficiente**

Las nuevas generaciones ya no están dispuestas a invertir tiempo en visitar un centro de atención o esperar por un asesor telefónico. Actualmente, prefieren utilizar otros canales como el chat o la sección de preguntas frecuentes de un sitio.

En ambos casos buscan respuestas inmediatas que les permitan resolver sus dudas y, en la medida de lo posible, solucionarlas ellos mismos. Las herramientas impulsadas por *machine learning*, ofrecen respuestas automáticas y concretas que, al mismo tiempo, maximizan el proceso de atención.

- **El multicanal**

Este consumidor busca resolver sus dudas a través de cualquier canal, ya sean redes sociales, correo, *chat*, teléfono, etcétera. Para ellos, los agentes de atención deben tener la posibilidad



de, en tiempo real, detectar el problema principal y, con la menor inversión de tiempo posible, resolver su necesidad.

Así, las empresas actualizan y mejoran el servicio al hacerlo más eficiente; asimismo, reducen los costos al implementar la experiencia de una sola persona.

Las empresas deben buscar la forma de caminar junto a sus clientes. Gracias a los avances de la tecnología, su voz es cada vez más fuerte y tiene mayor resonancia sin importar lo positivo o negativo de sus comentarios.

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