



# El informe de Forrester

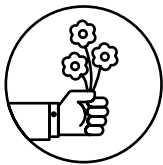
## *The Total Economic Impact™ of Zendesk*

Zendesk le encargó a Forrester que realizara un estudio para evaluar el impacto económico total o Total Economic Impact™ y examinara el retorno de la inversión potencial que las organizaciones podían obtener de la utilización de la familia de productos Zendesk.

Para comprender mejor los costos y beneficios asociados con la implementación de Zendesk, Forrester entrevistó a cinco organizaciones que tienen experiencia con el uso de productos Zendesk para crear una organización mixta.

Los hallazgos se resumen a continuación.

### Resumen financiero de los resultados de tres años ajustados al riesgo:



Retorno de la inversión:  
390 %



Valor actual de los beneficios:  
\$3.774.662



Valor actual de los costos:  
\$770.763



Amortización:  
2,9 meses

#### Beneficios:

1. Aumentó la productividad de los agentes: \$1,2 millones
  - Se simplificaron las interacciones mediante el uso de respuestas automatizadas al 20 % de los correos electrónicos
  - Se redujo el promedio de la duración de las llamadas hasta en un 25 % el tercer año
2. Se evitaron interacciones con los clientes: \$686.490
  - Se evitó hasta un 20 % de interacciones gracias al autoservicio y un 15 % gracias al chat
3. Mejoró la experiencia de los agentes: \$267.304
  - Mejoró la contratación y retención de los agentes
4. Se evitaron los costos de mantenimiento de la plataforma anterior: \$708.753
5. Se evitaron los costos de licencias del software anterior: \$837.548

#### Costos:

1. Costo de la licencia de Zendesk: \$615.633
2. Costo de la implementación: \$24.570
3. Costo de las mejoras (opcional): \$130.560

“Con Zendesk se nos hizo mucho más fácil crecer y agregar ubicaciones, diversificar para prepararnos en caso de desastre y hacer que todo fuera perfecto para el cliente”.

- Cliente de Zendesk y participante del estudio

Lea el [estudio completo](#) y vea una [demostración de Zendesk](#)

