zendesk

La era del cliente: una experiencia completamente nueva con Zendesk

03 **Introducción**

04 **Capítulo 1: Ofrecer soporte omnicanal, personalizado y ajustado al crecimiento**

NatureBox

Stanley Black & Decker

08 **Capítulo 2: Personalizar y administrar fácilmente las operaciones de soporte**

Harry's

Uber

12 **Capítulo 3: Administrar los flujos de trabajo de soporte avanzados para maximizar la productividad**

Ingersoll Rand

LendingClub

16 **Capítulo 4: Descubrir información valiosa de clientes y equipos de soporte**

Instacart

Peloton

20 **Conclusión**

“El cliente siempre tiene la razón”.

Es una frase que puede parecer trillada, pero que en Zendesk nos la tomamos muy en serio. Ya sea que se trate de una de las miles de compañías que confían en Zendesk para realizar sus operaciones diarias o una de las innumerables personas atendidas por esas compañías, no importa: lo que el cliente necesita y desea es justamente a lo que se dedica Zendesk.

La verdad es que las mejores experiencias de los clientes se crean con Zendesk. Desde compañías pequeñas que tratan de crecer rápidamente y establecer su marca, hasta empresas grandes que tratan de conservar la lealtad de sus clientes: nosotros les damos la capacidad de atender a sus clientes según su tamaño, estar presentes en los canales que sus clientes frecuentan, y utilizar los datos y los análisis en sus interacciones con los clientes.

El físico Freeman Dyson dijo una vez: “Da una gran satisfacción diseñar buenas herramientas para que los demás las usen”. Pues bien, en ese sentido, nos sentimos satisfechos. Pero no tienes por qué creernos. Lee las opiniones que nuestros clientes han compartido con nosotros. A continuación damos una mirada a las herramientas de Zendesk que nuestros clientes han adaptado a sus necesidades para crear experiencias únicas que son honestas, se basan en los datos y con la plena confianza de que con Zendesk, el cliente siempre está tomando la decisión correcta.

01 Ofrecer soporte omni-canal y personalizado ajustado al crecimiento

NATUREBOX

Tickets por mes

19.000

Agentes

20

Promedio de FRT por correo electrónico

6 horas

Reducción del volumen telefónico con Chat

60 %

Productos utilizados

chat guide support talk

Desafío

NatureBox, una marca líder especializada en bocadillos deliciosos y sanos para trabajadores, entiende perfectamente que un pequeño cambio en la dieta puede tener efectos dramáticos en la salud y el bienestar de las personas. Por eso no sorprende que aplique una filosofía similar a su propio crecimiento como compañía.
Con el estreno de su servicio de suscripción y un flujo de más de 19.000 tickets al mes, las cosas se complicaron rápidamente.
“Se estaba volviendo muy difícil administrar cada canal de soporte a través de distintas plataformas, afirmó Sierra Schwidder, gerente de experiencia del cliente. NatureBox necesitaba un método más sencillo, y fue justamente lo que encontró en Zendesk Support.

NatureBox necesitaba una solución de soporte que:

- Pudiera crecer a la par de la compañía
- Funcionara en todos los canales sin ningún problema
- Fuera fácil de incorporar con resultados inmediatos

> "Zendesk Support es intuitivo. Aprender a usar la herramienta fue una tarea sencilla con un tiempo rápido de avance.
>
> Sierra Schwidder
>
> Gerente de experiencia del cliente de NatureBox

Solución

Con la ayuda de Zendesk Support, el equipo de NatureBox pudo simplificar los procesos de soporte al combinar el teléfono y el correo electrónico en una sola plataforma. Hacia 2015, NatureBox había ampliado su estrategia multicanal para incluir el correo electrónico y el autoservicio a través de Zendesk Support y Guide, y el chat en vivo por medio de Zendesk Chat. Luego, en 2017, integraron Zendesk Talk y activaron la mensajería de textos SMS mediante una integración con Smooch.io.

Zendesk hizo posible:

- Un soporte simplificado en una plataforma única
- Una estrategia multicanal ampliada
- La integración con Smooch.io

Resultados

A los tres meses de haber adoptado Chat, el volumen de llamadas se redujo en un 60 por ciento. Con una menor cantidad de llamadas entrantes, el equipo implementó una opción de buzón de voz que permite que los clientes puedan dejar un mensaje para que les devuelvan la llamada. El chat ha dado un enorme impulso a la eficiencia también: "Reconocimos que con el chat, podíamos trabajar con más de cinco clientes a la vez y resolver sus problemas", afirmó Sierra Schwidder, gerente de experiencia del cliente de NatureBox. "Con una llamada telefónica, el contacto es uno a la vez". A pesar de que el equipo persigue un tiempo de primera respuesta de 45 segundos por chat, el promedio que están observando es de apenas 17 segundos. A veces un pequeño cambio llega lejos.

Ahora cuentan con:

- Un tiempo de resolución más bajo
- Un acercamiento a los clientes más eficaz
- La posibilidad de ayudar a varios clientes a la vez

StanleyBlack&Decker

Tiempo de implementación

3 semanas

CSAT

90 %

Tickets por mes

10.000

Cumplimiento del FRT de 1 hora de los SLA

100 %

Productos utilizados

chat guide support talk

Desafío

Las ventajas del soporte omnicanal de Zendesk no se limitan a las compañías más pequeñas. Con más de medio siglo de actividad comercial, Stanley Black & Decker ha prosperado hasta convertirse en una potencia industrial que vende casi 50 herramientas por segundo en todo el mudo. Para una compañía de este tamaño, la velocidad de implementación era de alta prioridad, ya que, en conjunto, los equipos manejan un promedio de 10.000 tickets por mes.

Stanley Black & Decker necesitaba una solución que fuera:

- Capaz de responder a las necesidades de una empresa grande y bien establecida
- Flexible para usarse en varias plataformas
- Facilitadora de la colaboración rápida entre los distintos departamentos
- Fácil de implementar

Solución

Con Zendesk Guide y la aplicación Knowledge Capture, Stanley Black & Decker puede redireccionar tickets, lo cual es sumamente importante ya que entre el 40 % y el 60 % de todas las visitas al sitio web son a las páginas de soporte de la compañía. En especial, gracias a la aplicación Knowledge Capture, los líderes de soporte han podido colaborar con marketing para ofrecer el contenido de ayuda adecuado a cada región.

Zendesk hizo posible:

- Un redireccionamiento de tickets optimizado
- Un mejor flujo de trabajo de soporte
- Una colaboración fácil entre los distintos departamentos

Resultados

Apenas tres semanas después de adquirir la suite de productos Zendesk —Support, Guide, Chat y Talk—, los equipos de soporte de Stanley Black & Decker distribuidos por todo el mundo ya estaban trabajando en todos los canales tras un solo día de capacitación. Para Orlando Gadea Ros, gerente de innovación empresarial de Stanley Black & Decker, adoptar la capacidad omnicanal de Zendesk ha sido todo un éxito: "Necesitábamos algo flexible y fácil de implementar, que es lo que yo recordaba de mi experiencia anterior con Zendesk", afirma. "Queríamos una solución que integrara todos los canales y nos diera la flexibilidad de ajustarla a nuestras necesidades".

Ahora cuentan con:

- Un cumplimiento perfecto del SLA de un tiempo de primera respuesta de 1 hora
- Una integración de canales completa y flexible

> "'Eficiencia' es la palabra que usaría para describir a Zendesk. El equipo de servicios profesionales de Zendesk nos guio paso a paso para enseñarnos los aspectos clave de lo que teníamos que hacer. No ha habido necesidad de dar marcha atrás para hacer grandes cambios en la configuración de ninguno de los mercados".
>
> Orlando Gadea Ros
>
> Gerente de innovación empresarial, Stanley Black & Decker

02 Personalizar y administrar fácilmente las operaciones de soporte

HARRY'S

Volumen semanal de tickets

10.000

Promedio de FRT por correo electrónico

8 horas

Volumen telefónico

50 %

Llamadas respondidas en 60 s o menos

80 %

Productos utilizados

guide support talk

Desafío

Hay una enorme diferencia entre un afeitado estupendo y otro "pasable". Esto es algo que está perfectamente claro para la gente de Harry's y que es evidente en la manera en que se relacionan con sus clientes. La compañía de cuidado personal para hombres con sede en Nueva York está consciente de que sus clientes esperan una experiencia de alta calidad desde la compra, hasta la reposición, pasando por el uso. Esto puede ser un verdadero desafío cuando el negocio y la marca crecen a un ritmo exponencial.

Harry's necesitaba una solución de soporte que fuera:

- Verdaderamente personalizable
- Capaz de ahorrar tiempo y de ser impulsada por la eficiencia
- Transparente y ajustable a las demandas cambiantes del negocio

> "Nos encanta tanto poder personalizar Support para poder ser más eficientes con la automatización y sin sacrificar la calidad de la experiencia".
>
> Katie Rogers
>
> Director sénior de experiencia del cliente de Harry's

Solución

Con Zendesk, el equipo de Harry's ha podido garantizar una experiencia del cliente de primera clase durante todo su crecimiento con herramientas que crean eficiencias y ahorran tiempo. La razón por la cual un cliente contacta a Harry's es esencial para el equipo y toda la compañía. Cada uno de los tickets —sea cual sea el canal—, tiene una etiqueta que indica la causa subyacente. Con la API de Zendesk, el equipo de análisis de Harry's diseñó una herramienta de IA que extrae información de su base de datos y lee un campo personalizable para ayudar a autoetiquetar, dirigir y priorizar tickets en función de la causa subyacente. Además de eso, el equipo ha creado macros para ahorrar tiempo y reglas de negocio que sirven para clasificar con mayor precisión los tickets.

Zendesk hizo posible:

- Conocer la causa subyacente con mayor claridad
- Contar con reglas y macros más eficientes
- Una integración personalizada con la base de datos de soporte

Resultados

La personalización es un factor importante de por qué a Harry's le encanta Zendesk, pero la habilidad de Support de integrarse con otras aplicaciones y sistemas también es importante. El equipo de Rogers usa la API de Zendesk para enviar información de pedidos de vuelta a su almacén de datos, y se integra con MaestroQA para el control de calidad. "Lo que más me gusta de Support", afirmó, "es que es una herramienta lista para usar, se puede configurar rápidamente, pero también se puede personalizar todo lo que uno quiera". Eso les permite centrar toda su atención en los clientes y ocuparse de responder todas sus preguntas. "No nos preocupamos de si un ticket ha sido asignado a la persona correcta", explicó Rogers. "Vemos lo que se puede hacer con 3 clics, en lugar de 10 o 12".

Ahora cuentan con:

- Una integración de aplicaciones que abarca el sistema completo
- Un mayor control de calidad a través de la API de Zendesk personalizable
- Una asignación de tickets más eficaz

UBER

SLA del FRT de Chat

< 30 s

Volumen de chats de nuevo conductor/ semana (EE. UU.)

30.000

CSAT de Chat

95 %

Idiomas admitidos

Más de 10

Productos utilizados

chat support

Desafío

El transporte no es más que la acción de ir del lugar donde uno se encuentra al lugar donde uno quiere estar, algo que todos esperamos se realice de la manera más fácil y eficaz posible. Desde su fundación en 2009, Uber ha transformado exitosamente el transporte en más de 450 ciudades y 76 países al ofrecer traslados seguros y económicos con solo apretar un botón. La compañía necesitaba un ecosistema de soporte complejo y personalizable que pudiera crecer a la par suya con el propósito de que la experiencia tanto del cliente como del conductor fuera impecable y que todo el mundo llegara al destino correcto...

Uber necesitaba una solución de soporte que fuera:

- Compatible con un ecosistema de soporte complejo y personalizable
- Abierta al crecimiento
- Rápida, eficaz y verdaderamente portátil

Solución

La adopción de Zendesk Chat ha sido una fuente eficaz de innovación durante el crecimiento de Uber. Como parte del proceso de integración, los conductores recién contratados deben cargar una serie de documentos y crear su perfil de conductor. Uber integró el widget de Zendesk Chat para permitirles a los conductores hacer preguntas en cualquier momento. Esto es además de los cientos de lugares físicos donde los conductores pueden acudir para recibir ayuda en persona.

El panel en tiempo real de Zendesk Chat también ha sido inmensamente valioso. “A medida que los agentes manejan interacciones más difíciles, los gerentes pueden consultar el historial del monitoreo y tomar decisiones en función del volumen y la CSAT. La información en tiempo real es importante”, afirma Ashley Bradford, gerente del programa de soporte global de chat. “También es impresionante ver cómo se asignan los chats a los agentes apenas llegan”.

Zendesk hizo posible:

- Un soporte optimizado en línea y en persona
- Una información mejorada y a fondo en tiempo real
- El monitoreo metódico de un sistema basado en decisiones

Resultados

Uber se asoció con el equipo de éxito del cliente de Zendesk, con el cual consiguió configurar Support y Chat de manera que les permitiera sacar el máximo provecho, ya sea al incluir las solicitudes de seguimiento para los equipos internos o al utilizarlo como la herramienta preferida para introducirse en un nuevo mercado.

“Nuestra relación con Zendesk ha sido formidable” añadió Bradford. “Me he reunido con gerentes de productos de Zendesk Chat de todas partes —desde Estados Unidos hasta Singapur— para intercambiar ideas sobre cómo debía ser una solución de chat de nivel empresarial para nosotros. Esas conversaciones han sido muy valiosas porque hemos podido hablar sobre dónde pensamos que se puede impulsar el crecimiento. Juntos, hemos podido diseñar algunas funciones clave para nuestras operaciones”.

Ahora cuentan con:

- Capacidad de seguimiento interno
- Facilidad de introducirse en nuevos mercados con más rapidez y eficiencia

> “La capacidad de Zendesk de poder crecer a medida que Uber iniciaba operaciones en nuevas ciudades, ampliaba sus productos y fortalecía su organización de soporte, ha sido crucial en la experiencia de éxito con nuestros clientes”.
>
> Michael Mizrahi
>
> Operaciones de la comunidad, Uber

03 Administrar flujos de trabajo avanzados para maximizar la productividad

Ingersoll Rand

Agentes

200

Distribuidores atendidos

5.000

Mejora de CSAT

35 %

Cumplimiento del FRT de 4 hora de los SLA

95 %

Productos utilizados

guide support

Desafío

Hasta los autos de carrera mejor dotados necesitan detenerse de vez en cuando para hacer ajustes que les permitan pasar volando frente el banderín a cuadros blanco con negro. Ingersoll Rand se fundó en 1871 como abastecedor de herramientas para taladrar con precisión, y desde entonces se ha expandido hasta convertirse en un conglomerado mundial que produce de todo: desde NASCAR Thunder Guns hasta sistemas neumáticos para vehículos multiusos. Pero su distribución global de productos nuevos y convencionales fue creciendo y con ello, Ingersoll Rand se enfrentó a dificultades complejas en materia de atención al cliente que ni siquiera se podían tratar con los sistemas operativos anticuados. Se necesitaban estrategias nuevas e innovadoras para integrar las operaciones de atención al cliente con una gama diversa de sistemas de datos nuevos.

Ingersoll Rand necesitaba una solución de soporte que:

- Usara técnicas innovadoras para fomentar la eficiencia
- Permitiera que los clientes pudieran actuar sin ayuda
- Cumplieran los reglamentos internos para una alta satisfacción del cliente

> "Descubrimos a Zendesk cuando aún era una empresa pequeña; la colaboración fue excelente y hemos seguido avanzando desde entonces. Zendesk ha estado trabajando siempre con mi equipo, enseñándonos y ayudándonos a crecer".
>
> Kelly Dees
>
> Vicepresidenta de experiencia global del cliente, Ingersoll Rand

Solución

En 2014, un deseo de proporcionar un soporte más eficiente y más rápido llevó a la compañía a elegir Zendesk Support y Guide para enseñarles y ayudarles a crecer. El 90 por ciento del volumen del soporte mundial de Ingersoll Rand es por correo electrónico. También se generan tickets de voz en Zendesk Support a través de la integración con el sistema telefónico de Ingersoll Rand, inContact, a través de la API de Zendesk. James Ripley, un ingeniero de soporte de productos y administrador de Zendesk para la división de herramientas eléctricas, ha comprobado de primera mano cómo la compañía ha aprovechado la API para mejorar sus operaciones. "Creamos una integración con UPS con la que generamos rápidamente etiquetas para evaluación de garantías, reparaciones y devoluciones", afirmó Ripley. "Esa integración es ingeniosa".

Zendesk hizo posible:

- La integración completa entre el soporte por voz y correo electrónico
- Una compatibilidad mejorada con firmas externas como UPS
- Un soporte más eficiente a través de la API de Zendesk

Resultados

Ingersoll Rand también se ha comprometido a desarrollar con las API de Zendesk para diseñar una integración más amplia que servirá para unificar varios sistemas del backend para simplificar el envío de reclamos de garantía, el pedido de repuestos y la comunicación con los centros de reparación, afirmó Ripley. Gracias a un mayor contexto y a flujos de trabajo simplificados, los equipos de trabajo de Ingersoll Rand ya han elevado su índice de satisfacción del cliente en 35 puntos en un periodo de tres años. Los equipos también cumplen sus objetivos de SLA de responder en 4 horas los tickets, el 95 por ciento de las veces. No importa qué tipo de eficiencia le interese a una compañía, Zendesk está diseñado para integrarse con varios sistemas de manera fácil y eficaz.

Ahora cuentan con:

- Tiempos de respuesta más ágiles
- Una satisfacción del cliente notablemente superior
- Más contexto y flujos de trabajo simplificados

LendingClub

Agentes

600

Agentes Light

250

Tickets por mes

50.000

Índice de resolución del Answer Bot

11 %

Productos utilizados

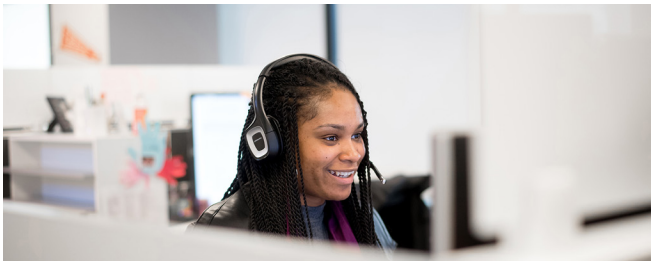
guide support

Desafío

Se dice que uno crea sus propias oportunidades, pero hay que ser francos: un poco de ayuda e inspiración nunca viene mal. La razón de ser de LendingClub es permitir que la gente tenga éxito en sus asuntos financieros. La compañía con sede en San Francisco tiene un marketplace virtual que se encarga de conectar a los prestatarios con los inversionistas para ofrecer maneras éticas y fáciles de tener acceso al crédito. Esa misión impulsa a los equipos de LendingClub a reconocer el potencial que tienen para ofrecer una atención al cliente y un cuidado excepcionales. Sin embargo, los sistemas que estaban usando estaban configurados de una manera que les restaba tiempo y productividad. Cada vez que los agentes aceptaban una llamada, tenían que crear un nuevo registro, incluso si ya habían hablado con el consumidor. Otra dificultad que debían sortear era obtener datos significativos sobre la satisfacción del cliente o sobre el rendimiento del agente. Entonces, en 2015 recurrieron a Zendesk para que les ayudara a ofrecer una experiencia más atractiva y más centrada en la relación con el prestatario.

LendingClub necesitaba una solución de soporte que:

- Ofreciera una experiencia atractiva y centrada en la relación con el prestatario
- Recopilara datos significativos de una forma productiva
- Cumpliera los requisitos legales de la compañía como organización de servicios financieros



Solución

Cambiarse a Zendesk le permitió a LendingClub crear colas de especialidades y priorizar los correos electrónicos de los clientes con plazos estrictos. Al enviar correos electrónicos de seguimiento automatizados a los clientes, Zendesk da a los especialistas de LendingClub el tiempo que necesitan para poner toda su atención en los tickets que ofrecen el más alto valor a los clientes y a la compañía. Los disparadores y los informes de seguimiento especializados ayudan a reducir al mínimo la cantidad de intervenciones en cualquier ticket.

LendingClub también redobló sus esfuerzos en las aplicaciones especializadas de Zendesk diseñadas para robustecer el soporte de los clientes. La aplicación Pathfinder de Zendesk permite que los agentes vean qué artículos vieron los clientes antes de contactarlos, lo que reduce la repetición, acelera la resolución y promueve una mayor satisfacción de los clientes. Y la aplicación Censura de tickets da una oportunidad adicional para mantener protegidos los datos personales y financieros del cliente.

Zendesk hizo posible:

- Las colas de especialidades personalizables
- La priorización de clientes con plazos estrictos
- Una asignación de tickets más eficaz
- Una mejor atención al cliente a través de aplicaciones especializadas

Resultados

Los efectos han sido más que prometedores. Si no, pregúntenle a Andrew Jensen, el director de soluciones de pago en LendingClub: “Anteriormente, un agente podía atender 80 correos al día. Ahora, los agentes de correo electrónico pueden ocuparse de 220 correos al día porque las macros de un solo clic y otros métodos permiten que la herramienta sea más eficaz”. En un mes dado, atendemos más de 50.000 correos. La eficiencia y eficacia son muy importantes para poder atender las necesidades de los clientes a la mayor brevedad.

Ahora cuentan con:

- Una mayor eficiencia y eficacia del correo electrónico
- La capacidad de hacer cambios y recibir comentarios de inmediato

> “La administración de tickets y de flujos de trabajo estupenda, además de las colas y las agrupaciones nos han permitido cultivar una relación robusta con nuestros clientes lo cual hace que ellos sientan que les hemos dado el soporte que necesitaban y más”.
>
> Andrew Jensen
>
> Director de soluciones de pago en LendingClub

04 Descubrir información valiosa de clientes y equipos de soporte

instacart

Cantidad de agentes

Más de 250

Departamentos que usan Zendesk

6

Volumen mensual de tickets

Más de 175.000

CSAT

Más del 90 %

Productos utilizados

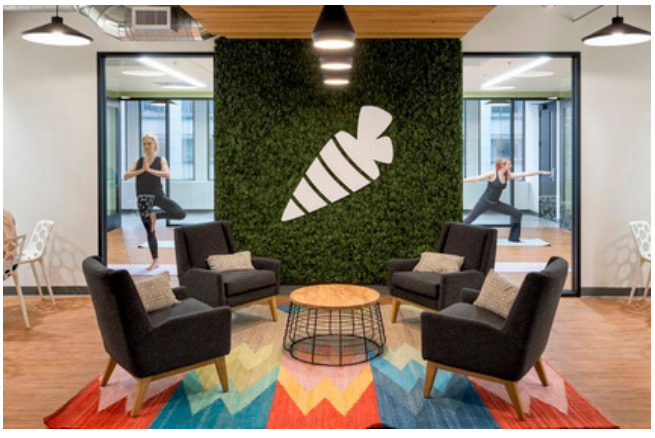
guide support

Desafío

Instacart, un servicio de entregas a domicilio de comestibles con sede en San Francisco, se propuso revolucionar la forma en que la gente hace sus compras de alimentos y abarrotes. Lo suyo es conectar a los clientes con compradores personales que compran y entregan artículos de las tiendas de la localidad y con eso les ahorran tiempo y energía a los clientes. Sin embargo, con lo fácil que es hacer un pedido, por debajo hay todo un sistema complejo que exige una red de soporte que ofrece una personalización robusta tanto para los clientes como para los compradores personales con una sola herramienta que funciona a base de datos.

Instacart necesitaba una solución de soporte que:

- Se integrara con las herramientas personalizadas para incorporar la abundancia de datos de varios usuarios
- Se ajustara a las necesidades de los clientes y los compradores personales
- Ayudara a aumentar la productividad



> "Para nosotros es imprescindible poder diseñar con precisión lo que necesitamos. La suscripción de Zendesk nos ofrece una amplia gama de integraciones y oportunidades para la personalización".
>
> Jeremy Flanagan
>
> Jefe de proyectos para operaciones con clientes, Instacart

Solución

En resumidas cuentas, lo que importa es el contexto: entre más información tenga un agente sobre un comprador o un cliente, más fácil será la experiencia de ese cliente o comprador. Lo que por último persuadió a Instacart fue la capacidad de poder poner los datos de cada usuario en la vista de Zendesk. Por un lado, la información ayuda a que las solicitudes se canalicen correctamente y, por otro, mejora la experiencia del agente —y su eficiencia— porque no se ve obligado a cambiarse de un sistema a otro tan seguido. "Tenemos a mano casi todos los datos necesarios dentro del ticket y según el usuario", afirma Jeremy Flanagan, el jefe de proyectos para operaciones con clientes de Instacart.

Además, la transparencia y flexibilidad de Zendesk Support permite a Instacart capturar la voz del cliente e ir al fondo de cualquier cambio en la satisfacción para descubrir su causa subyacente con lo cual se pueden hacer cambios al producto o a las políticas, o bien ofrecer más capacitación a los agentes en áreas específicas. También les permite recoger comentarios positivos para darse cuenta de lo que están haciendo bien y poder seguir cultivando éxitos.

Zendesk hizo posible:

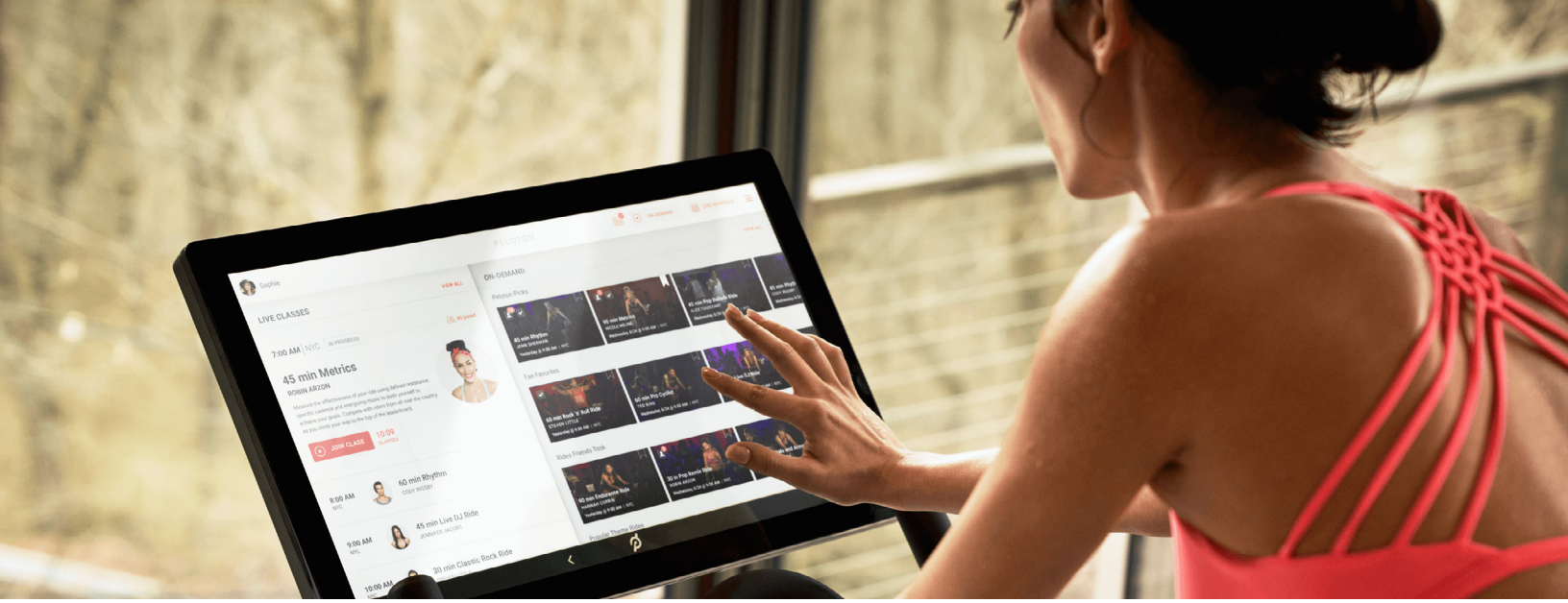
- Un sistema de soporte único y unificado
- Un mejor acceso a la información de los clientes
- Un seguimiento eficaz de la satisfacción de los clientes
- Un mejor descubrimiento de las causas subyacentes

Resultados

Con Zendesk Support, Instacart ahora atiende más de 175.000 tickets al mes, lo que representa un índice de satisfacción del 90 %. "Puesto que somos una organización impulsada por datos, poder usar campos personalizados y etiquetas ha sido algo magnífico", afirma Flanagan. "Podemos incluir todos los datos de Zendesk en nuestra base de datos interna; además, podemos analizar detalladamente estos datos e integrarlos con nuestros datos internos para crear una imagen diáfana del trayecto del cliente".

Ahora cuentan con:

- Un índice de satisfacción del cliente notablemente mejorado
- Una base de datos interna con capacidad para campos personalizados y etiquetas
- Un acceso total y flexible a abundantes cantidades de datos de usuarios



PELOTON

Clases de ciclismo en streaming en vivo desde NY todos los días

14

Tickets de soporte por semana

5.000

Agentes

65

Net Promoter Score (NPS)

91

Productos utilizados

chat guide support talk

Desafío

Cada atleta tiene sus propios objetivos que alcanzar y dificultades que superar. Peloton lo sabe y por ello ofrece una combinación de hardware de última generación con clases estimulantes que imparten instructores de clase mundial. Apenas tres años después de vender su primera bicicleta, Peloton se ha convertido en una marca de auténtico culto. Con un grupo de seguidores tan entusiastas cabía esperar que Peloton prefiriera un estilo de soporte que prioriza la personalización. Con Zendesk, Peloton pudo ofrecer a sus miembros un soporte eficaz y, a la vez, personalizado a las necesidades particulares de cada atleta.

Peloton necesitaba una solución de soporte que fuera:

- Altamente personalizable
- Fácil de integrar en varias plataformas
- Adaptable rápida y fácilmente a las necesidades cambiantes de sus clientes

Solución

Peloton trabajó con Zendesk desde el principio. A medida que la compañía ha ido creciendo, ha ido expandiendo su oferta de servicio inicial para incluir un Centro de ayuda, impulsado a través de Zendesk Guide, y soporte de chat en vivo por medio de Zendesk Chat. Cada producto Zendesk ofrece claridad frente a la experiencia de los miembros y, algo importante para Peloton, la opción de personalizar las respuestas a los miembros y ajustar con precisión la experiencia de autoservicio.

Además, Peloton es usuario incondicional de Zendesk Apps Marketplace, y el equipo ha podido extender su solución de Zendesk con una integración con Jira que permite mantenerse en contacto con los ingenieros de software de Peloton. También utiliza MaestroQA para el control de calidad y la integración gratuita con Salesforce para pasar información sobre clientes potenciales al equipo de ventas. Vale la pena mencionar que Peloton tiene una galardonada aplicación para iOS en la que optimizan el diseño móvil de Zendesk para que los miembros puedan encontrar las respuestas a sus preguntas. Además, Peloton tiene una línea de ropa de marca propia e integra Zendesk en su plataforma de Shopify para ayudar a los agentes a hacer seguimiento de lo que están comprando los miembros. El equipo siempre está en busca de nuevas aplicaciones para integrar con Zendesk y mejorar aún más la manera en que los agentes interactúan con los miembros.

Zendesk hizo posible:

- Las colas de especialidades personalizables
- La priorización de clientes con plazos estrictos
- Una asignación de tickets más eficaz
- Una mejor atención al cliente a través de aplicaciones especializadas

Resultados

“Nos encanta la posibilidad de poder verificar, aprender y refinar constantemente el Centro de ayuda”, afirma Laura Mundell, directora de soporte de miembros de Peloton. “Semanalmente hacemos el seguimiento del uso del Centro de ayuda para así asegurarnos de estar siempre al día de lo que la gente busca, lo que no puede encontrar y qué artículos se pueden mejorar o agregar”.

Cuando se trata de métricas clave, el equipo pone toda su atención en la satisfacción de los miembros y lleva un control minucioso del CSAT y el tiempo de primera respuesta, buscando siempre las oportunidades para mejorar”. El equipo mantiene un CSAT de más del 90 por ciento y la marca se precia de un Net Promoter Score de 91. “Esa es una de las razones principales de por qué nos encanta Zendesk, la facilidad de integrarse con tantas plataformas distintas”, afirma Mundell. “Zendesk nos permite hacer cambios donde sea, sin perder esa interfaz central para que el agente haga su trabajo con toda la facilidad posible”.

Ahora cuentan con:

- Comentarios actualizados que vienen de un Centro de ayuda totalmente funcional
- Un índice de CSAT de más del 90 por ciento
- Un Net Promoter Score de 91

> **“La comunidad de Peloton es una comunidad increíblemente comprometida, así que tener acceso a toda la información posible sobre nuestros miembros ayuda a nuestro equipo a personalizar cada interacción”.**
>
> Laura Mundell
>
> Directora de soporte de miembros de Peloton

Zendesk entiende que cada compañía es única. Las necesidades de un negocio pequeño que trata de abrirse camino en un espacio reducido son muy distintas a las de una firma multinacional que trata de entender mejor a su clientela. Por eso es que Zendesk ofrece una gama de herramientas y servicios que ayudan a los negocios de todos los tamaños, formas y estilos. Si lo que quieres es introducir el soporte en vivo en varias plataformas o personalizar tus opciones de soporte actuales o entender mejor el poder revelador de los datos del cliente, no importa, porque Zendesk te permite convertirte en la compañía que tus clientes desean.

zendesk