



Elige la solución de servicio de atención al cliente adecuada para tu negocio

Herramientas y tecnología: centros de contacto para el manual de estrategias del servicio de atención al cliente

Según Forrester, “Ofrecer una experiencia de los clientes (CX) diferenciada requiere las tecnologías, las estructuras organizativas y los procesos adecuados”. En Zendesk, creemos que las organizaciones exitosas de servicio de atención al cliente proporcionan la ayuda que sus clientes necesitan, preparan a su equipo para el éxito con las herramientas adecuadas y tienen operaciones de atención ágiles y controladas; nosotros desarrollamos productos para facilitar justamente eso. Este informe puede usarse como guía de los aspectos a tener en cuenta durante el proceso de evaluación de las nuevas tecnologías de servicio de atención al cliente.

“El ecosistema tecnológico del servicio de atención al cliente se ha vuelto más complejo con el tiempo por las nuevas tecnologías de los clientes, los métodos de implementación, las fusiones y adquisiciones de proveedores y las expectativas en aumento de los clientes. Tan solo en los últimos cinco años, las empresas han tenido que competir con la atención del cliente en redes sociales, un cúmulo de aplicaciones de mensajería y el auge de los chatbots, del aprendizaje automático y de las tecnologías de comprensión del lenguaje natural.” **Forrester: Elige la solución adecuada de servicio de atención al cliente para tu negocio**

Nuestras conclusiones del informe:

- Resulta evidente la importancia de priorizar la calidad del servicio de atención al cliente dentro de la estrategia de CX y los desafíos del aumento de la complejidad del ecosistema tecnológico y las mayores demandas de los clientes.
- Es una guía paso a paso de un proceso metódico para elegir una nueva solución de servicio de atención al cliente. Algunos de esos pasos incluyen lo siguiente:
- Ofrece una descripción general de cinco tecnologías que facilitan la comunicación con los clientes en diferentes canales, ofrecen contenido contextual a los empleados para un servicio proactivo y personalizado, así como información basada en datos.
- Señala recursos* para acelerar el proceso de selección de la solución adecuada de servicio de atención al cliente.

** Está disponible para comprar o para suscriptores de Forrester.*

“Para ofrecer un servicio de atención al cliente impecable, los profesionales de AD&D deben acceder a tecnologías que faciliten la comunicación con los clientes por canales de voz, digitales y de redes sociales. Lo ideal es que esas tecnologías también ofrezcan contenido contextual a los empleados para que estos puedan responder a las preguntas de los clientes, ofrecer un servicio proactivo y personalizado con información derivada del análisis y escuchar al cliente y reaccionar ante sus necesidades.” **Forrester: Elige la solución adecuada de servicio de atención al cliente para tu negocio**

Más de 150 000 clientes y seguimos creciendo

Zendesk es una empresa de CRM que prioriza el servicio y, para ello, desarrolla software de soporte, ventas e interacción con el cliente diseñado para fomentar una mejor relación con los clientes. Tanto si se trata de empresas consolidadas como de empresas emergentes, creemos que una experiencia del cliente potente e innovadora debe estar al alcance de cualquier empresa, más allá del tamaño, el sector o el objetivo. Zendesk presta servicio a más de 150 000 clientes de cientos de sectores en más de 30 idiomas. La sede de Zendesk se encuentra en San Francisco, pero tiene oficinas en todas partes del mundo. Obtén más información en www.zendesk.es.

Para obtener una copia gratis del informe, haz clic [aquí](#).

Obtén más información sobre **Zendesk**.