



Elige la solución de atención al cliente adecuada para tu negocio

Herramientas y tecnología: centros de contacto para el manual de estrategias de la 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 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 consideraciones y como proceso al evaluar las nuevas tecnologías de atención al cliente.

“El ecosistema tecnológico de la 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 social del cliente, un cúmulo de aplicaciones de mensajería y el auge de los chatbots, del aprendizaje automatizado y de las tecnologías de comprensión del lenguaje natural.” **Forrester: Elegir la solución adecuada de atención al cliente para tu negocio**

Nuestras conclusiones del informe:

- Evidencia de la importancia de priorizar la calidad de la 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.
- Guía paso a paso de un proceso metódico para elegir una nueva solución de atención al cliente. Algunos de esos pasos incluyen lo siguiente:
 - Una descripción general de 5 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.
 - Recursos* para acelerar el proceso de selección de la solución adecuada de atención al cliente.

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

“Para ofrecer una 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 sociales. Lo ideal es que esas tecnologías también ofrezcan contenido contextual a los empleados, para que puedan responder 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: Elegir la solución adecuada de atención al cliente para tu negocio

Más de 150 000 clientes y en crecimiento

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. Ya sea que se trate de empresas consolidadas o emergentes, creemos que las experiencias de los clientes poderosas e innovadoras deben estar al alcance de cualquier empresa, más allá del tamaño, la industria o el objetivo. Zendesk presta servicio a más de 150 000 clientes de cientos de industrias en más de 30 idiomas. La sede de Zendesk se encuentra en San Francisco, pero hay oficinas en todas partes del mundo. Obtén más información en www.zendesk.com.mx.

Para obtener una copia gratis del informe, haz clic aquí.

Obtén más información sobre Zendesk.