



## HISTORIAS DE CLIENTES

# La Ciudad de Portland impulsa los servicios digitales de extremo a extremo

La ciudad de Portland estaba lbatallando por brindar acceso a los servicios gubernamentales debido a su sitio web obsoleto, oficinas aisladas y falta de infraestructura digital. La solución era clara para el Programa PDX 311 de la Ciudad de Portland: asociarse con el e-Gobierno para mejorar la experiencia del usuario y mejorar el cumplimiento de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA). Al centralizar las solicitudes entrantes en Zendesk, la Ciudad simplificó el soporte y eliminó las barreras de acceso para las personas con discapacidades.



"Necesitamos un sistema robusto y flexible como Zendesk que se conecte a diferentes herramientas utilizadas por las oficinas gubernamentales, así como por proveedores y contratistas externos".

**- Josh Mitchell**

Gerente de Productos de Consultoría en la Ciudad de Portland - Oregon

### SEDE DE GOBIERNO

Portland, Oregon

### POBLACION

641K Habitantes

### NÚMERO DE EMPLEADOS

7K+

### COMENZÓ A USAR ZENDESK

2019

**80**

Agentes fuera del Programa 311

**14+**

Agentes en el Programa 311

Brindar a los miembros de la comunidad acceso a servicios gubernamentales es una prioridad principal para la Ciudad de Portland, Oregon, y una parte esencial del cumplimiento del Título VI de Derechos Civiles y del Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA). Sin embargo, una encuesta realizada hace varios años mostró que las personas que viven con discapacidades no se sentían adecuadamente atendidas por la Ciudad y enfrentaban importantes obstáculos digitales para obtener información esencial.

Un sitio web obsoleto y difícil de navegar imponía a los miembros de la comunidad la carga de buscar respuestas. Por ejemplo, alguien que vive con una discapacidad y desea presentar una solicitud o queja de la ADA tendría que ir a la página de inicio, seguir el enlace de la ADA en la parte inferior, identificar a la persona de contacto correcta de una lista, ir a la página web de esa oficina y buscar el proceso para enviar el formulario correcto. La naturaleza aislada de las oficinas de la ciudad y la falta de infraestructura técnica crearon barreras de acceso y una experiencia negativa para el usuario.

Después de delinear un plan para renovar el sitio web de su ciudad, el equipo de e-Gobierno unió fuerzas con el Programa 311 para crear una experiencia menos burocrática para los miembros de la comunidad. La Ciudad aprovechó el sistema omnicanal y las sólidas API de Zendesk para centralizar el proceso de admisión de ADA, mejorar el enrutamiento y aumentar los informes de datos.



## La transformación digital ofrece integración y ahorro de costos

Primero, la Ciudad de Portland contrató al Gerente de Productos de Consultoría, Josh Mitchell, para liderar la migración de un CMS propietario a Drupal y todas las aplicaciones conectadas, incluido Zendesk. Basado en éxitos anteriores, Mitchell recomendó Zendesk para impulsar la transformación digital.

"En 2019, pusimos a prueba el formulario de comentarios de nuestro sitio web y logramos que nuestro equipo de soporte web utilizara Zendesk en una semana. Ahora estamos construyendo una experiencia de cliente multicanal centrada en el autoservicio. Mitchell continúa: "Necesitamos un sistema sólido y flexible como Zendesk que se conecte a diferentes herramientas utilizadas por las oficinas gubernamentales, así como por proveedores y contratistas externos".

El equipo consolidó los formularios de admisión utilizando el módulo Webform de Drupal, que redujo la cantidad de puntos de partida para los usuarios y proporcionó una forma más clara y sencilla de acceder a los servicios.

"Era importante tener una herramienta con API bien documentadas", afirma Mitchell. "Zendesk nos ayudó a centralizar la información y los flujos de trabajo que solían tener diferentes oficinas para crear una experiencia integrada". Es un cambio bien recibido, considerando que el equipo 311 de Portland brinda soporte a más de 20 oficinas.

Con las integraciones de Zendesk, las solicitudes entrantes ahora se pueden enviar rápidamente a empresas de terceros y administrarse utilizando sus herramientas internas. Josh Gregor, coordinador de mejora continua del Programa 311, lo ve como una gran victoria. "Zendesk nos brinda la flexibilidad de incorporar automatizaciones e integraciones, de modo que podamos reducir la cantidad de personal que maneja cada problema y aumentar el ahorro de costos", dice Gregor.



## El enrutamiento centralizado mejora la experiencia del agente y del cliente

Los agentes solían depender de una bandeja de entrada compartida de correo electrónico de Outlook para el enrutamiento, lo que dificultaba priorizar las solicitudes y seguir la interacción después de que un correo electrónico se reenviaba a la persona correcta. Hoy en día, todas las solicitudes de alojamiento de la ADA y quejas llegan a través de un formulario centralizado en el nuevo sitio web de la Ciudad, Portland.gov, y están completamente automatizadas y administradas a través de Zendesk.

"Zendesk nos permitió pasar del uso de cuentas de correo electrónico individuales y compartidas a una verdadera herramienta de gestión de servicio al cliente que nos permite reasignar problemas, incidentes, preguntas y solicitudes de nuestra comunidad", señala Mitchell. Lo compara con un acuerdo de nivel de servicio, en el que los agentes son responsables de cumplir los objetivos de tiempo de respuesta y resolución en lugar de enviar al cliente a otra bandeja de entrada.

"Zendesk captura el punto de inicio y el punto final de cada interacción, por lo que los agentes tienen la capacidad de resolver, escalar o asignar una solicitud a diferentes oficinas", dice Gregor. "También podemos establecer variables de datos dentro de la solicitud para permitir el seguimiento y la generación de informes más adelante". La mejora es día y noche en comparación con la base de datos de FileMaker Pro que se limitaba a contar tipos de problemas.

Christina Wienholz, la Representante de Servicio al Cliente que encabeza el nuevo proceso ADA, también es fanática de Zendesk. "Es muy fácil identificar errores, etiquetar a las personas correctas, ver cuánto tiempo ha estado esperando un usuario y realizar un seguimiento, porque todo el historial de conversaciones está visible en Zendesk", dice Wienholz.

## Las capacidades más sólidas de generación de reportes proporcionan información accionable.

Antes de implementar Zendesk, la Oficina de Equidad y Derechos Humanos de la Ciudad carecía de las herramientas para realizar un seguimiento de los esfuerzos de cumplimiento, lo que dificultó la creación de un plan de mejora de procesos. Finalmente, el equipo tiene una solución viable.

"Nuestro objetivo al utilizar Zendesk es brindar servicios digitales modernizados de extremo a extremo con mejor seguimiento, análisis y toma de decisiones informadas basadas en datos de la comunidad", dice Josh Gregor. "Todas nuestras solicitudes de Zendesk se pueden utilizar para generar informes según el tipo de solicitud. Tenemos muchas formas nuevas y útiles de dividir datos en comparación con nuestro sistema anterior".

Con capacidades más sólidas de presentación de reportes, la Ciudad podrá tomar decisiones políticas más informadas y mejorar el cumplimiento de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, incluido el lanzamiento de programas municipales de autoevaluación.

Aunque el equipo aún no cuenta con métricas de productividad para comparar, las perspectivas son prometedoras. Josh Mitchell agrega: "Con Zendesk, tenemos visibilidad del tiempo de respuesta, la tasa de resolución y la resolución en el primer contacto, todos los cuales son increíblemente valiosos para el servicio al cliente en el proceso ADA".

## Flujos de trabajo futuros para aumentar el acceso por parte de la comunidad.

La Ciudad de Portland aspira contar con 20 agentes para fin de año y en última instancia, que todos los departamentos, incluidos los funcionarios electos, utilicen Zendesk en el futuro.

Josh Mitchell espera con ansias el día en que la Ciudad pueda abrir una vista unificada de cliente a los miembros de la comunidad, para que puedan ver sus tickets abiertos y resueltos. "Consolidar esas solicitudes y quejas en Zendesk será poderoso a largo plazo y mejorará drásticamente la experiencia de servicio al cliente", afirma Mitchell.

Nickole Cheron, Gerente de Equidad de Discapacidad del Título II de la ADA, también ve la renovación del sitio web como una señal de que se avecinan más cambios positivos. "Pronto tendremos una excelente historia de datos en Zendesk que mostrará la transformación del proceso de solicitud de ADA. Siempre supimos que necesitábamos una solución empresarial y todo se fusionó perfectamente en la creación del Programa 311". Cheron concluye: "Zendesk creó este punto de contacto centralizado en el gobierno que estaba muy aislado, y finalmente optimizamos el servicio al cliente".

Empieza tu prueba gratis  
y mira a Zendesk en acción

