



HISTORIAS DE CLIENTES

GitHub + Zendesk: Crear una plataforma de soporte unificada

La plataforma de desarrollo de software GitHub ha adoptado Zendesk ante la necesidad de respaldar los sistemas propios repletos de recursos. Su operación de asistencia ahora cuenta con las herramientas de visualización, planificación y colaboración necesarias para mantener cerca a su base de 50 millones de desarrolladores que no para de crecer.

GitHub



"Sin la asociación de Zendesk, no habríamos podido crear la experiencia de soporte integrada y unificada que tenemos hoy".

– Barbara Kozlowski

Directora Senior de Soporte Global – Github

SECTOR

Software y Servicios

SEDE

San Francisco, CA

CLIENTE DESDE

2012

50 millones

desarrolladores que reciben apoyo

425

Agentes

~20 000

Volumen mensual de tickets

90 %

CSAT Promedio

Si alguna empresa se puede considerar “ñoña” (en el sentido más positivo de la palabra), esa es GitHub, una plataforma que los desarrolladores de software usan para alojar y revisar códigos, gestionar proyectos y desarrollar software junto a una comunidad de otros 50 millones de desarrolladores.

GitHub existe desde 2008, cuando el cofundador Chris Wanstrath creó el primer code commit para lo que se convertiría en la principal plataforma del mundo para el desarrollo de software. Hoy en día, organizaciones de todos los tamaños y de todos los sectores, incluso Zendesk, aprovechan los repositorios, las comunidades, los flujos de trabajo y otros beneficios centrales del negocio de GitHub.

Libertarse para enfocarse en las mejoras fundamentales

Al principio, GitHub dependía de soluciones propias (es decir, Halp) para administrar las solicitudes de asistencia de los clientes y los empleados internos. A medida que el negocio crecía, se volvió demasiado costoso continuar usando los recursos de ingeniería para mantener estos sistemas. El objetivo de GitHub era implementar una plataforma de asistencia que fuera más manejable, escalable y adaptable para que sus ingenieros pudieran centrarse en desarrollar la oferta central de GitHub.





Los diferentes equipos de asistencia de GitHub también usaban diferentes herramientas, lo que imposibilitaba obtener un panorama global y uniforme de las operaciones de asistencia de la empresa. “Cuando me uní a GitHub en 2015, la asistencia estaba dividida en tres equipos aislados”, explica Barbara Kozlowski, directora sénior de Soporte Global. “El equipo de documentación era parte del soporte y también teníamos un equipo empresarial y un equipo desarrollador, o punto com. El equipo de asistencia empresarial de esa época había estado usando Zendesk Support desde 2012, y el equipo de soporte de desarrolladores usaba Halp, la herramienta interna”.

Cuando Kozlowski se convirtió en responsable de este departamento, “tomamos la decisión de unificar el modelo de asistencia de toda la organización”, comenta. “La empresa estaba creciendo y necesitábamos adaptarnos rápidamente”. Kozlowski se dio cuenta de que, si toda la organización usaba la misma herramienta, todos podrían observar los datos del mismo modo.

“Para nosotros como empresa, los clientes son lo más importante, y tener una manera fluida y unificada de prestarles apoyo es realmente importante”, dice Kozlowski.

Como el 100 % del equipo de asistencia trabaja de manera remota, la empresa también vio en Zendesk la posibilidad de simplificar la comunicación y el soporte, no solo para los clientes, sino también en toda la organización GitHub. Este hecho generó una derivación de tickets y una colaboración más fluidas. En 2019, GitHub implementó Support para los clientes no empresariales y gradualmente lo ha ido trasladando a otros equipos, como TI, RR. HH., Seguridad y Legal, del sistema de gestión de tickets de Halp a Support.

Solicitar ayuda profesional

Aunque la organización de asistencia aún está en proceso de unificar a los equipos y flujos de trabajo, “pasamos de Halp a Zendesk en tiempo récord”, añade. GitHub había iniciado este proyecto “varias veces antes”, dice, “pero no pudimos finalizarlo hasta ahora. Nuestro equipo es muy técnico y, al igual que muchos desarrolladores, tenemos fuertes convicciones sobre las herramientas que se usan y la manera en la que se implementan, así que lo que en verdad necesitábamos era un gestor de proyectos sólido que pudiera finalizar este proceso en lugar de esperar encontrar la solución absoluta perfecta”.

Ahí es donde los servicios profesionales de Zendesk entraron en juego.

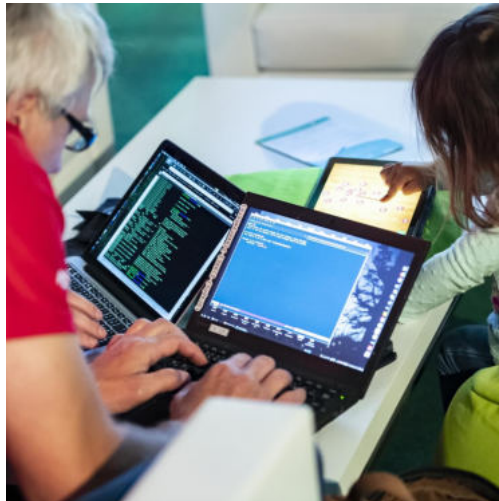
“No estaríamos donde estamos ahora sin él”, comenta Kozlowski. “El proyecto se habría ido a pique o habría requerido mucho más tiempo. Ha sido una buena idea tener un equipo que viera el proyecto general desde fuera y que pudiera decir con experiencia técnica: ‘Este es el motivo por el que hacer cosas así’, en lugar de ir ascendiendo desde abajo y decir: ‘En nuestro equipo, lo hacemos de esta manera, por lo que debemos hacerlo así en toda la organización’. Sinceramente, ha sido asombroso”.



Para Premila Anand, directora de Operaciones de Soporte, la mejor parte de usar Zendesk ha sido la contratación de servicios profesionales. “No se trataba de aplicar la misma migración para todos e ir ajustándola”, dijo. “Debimos comprender bien la manera en la que trabajamos y ayudarnos con la implementación de las mejores prácticas que tenían en cuenta nuestros requisitos particulares. Ha sido fantástico”.

La ventaja de la integración

Al ser una empresa fundada por y para desarrolladores, GitHub ha usado en gran medida la API de Zendesk para integrar las diferentes funciones de la organización. Teniendo en cuenta la naturaleza extremadamente técnica de los clientes de GitHub, por ejemplo, no es de extrañar que la primera línea de defensa de la asistencia sea la dinámica comunidad de desarrolladores a través de un foro comunitario y Twitter. “Zendesk Support se usa cuando la comunidad no puede responder una pregunta”, dijo Kozlowski.



“La integración más importante que usamos es la API para crear tickets”, explica Anand, y todos esos tickets, tanto para canales de asistencia de empresas como de desarrolladores, se crearán con la API de Zendesk para mediados de 2020. GitHub también aprovecha la integración nativa de Zendesk, Slack, para facilitar la colaboración entre los equipos que quizá no estén en Zendesk a diario, lo que permite que las personas permanezcan en su ambiente principal mientras mantienen discusiones entre equipos con Side Conversations. “Gran parte de la colaboración entre equipos se da en GitHub, pero, cuando necesitamos una opción liviana para los debates pasajeros, los equipos dependen en gran medida de Slack. Side Conversations nos permite iniciar estas discusiones en un ticket de Zendesk o en Slack”, prosigue Anand.

Entre las integraciones adicionales se incluye una aplicación personalizada que permite que los ingenieros de asistencia obtengan la documentación necesaria de GitHub HelpDocs, abran problemas en GitHub y usen el modelo de problemas/incidentes para facilitar la gestión de las solicitudes de desmontaje de la DMCA. Un proceso de tickets urgentes para la asistencia empresarial automatiza la asignación de tickets a través de ChatOps, desarrollado con el bot de automatización de código abierto de GitHub, Hubot, y la API de Zendesk para asignar tickets a la siguiente persona disponible en la cola.

Los equipos de GitHub exploran Zendesk Guide, Talk, Chat y Sunshine para simplificar aún más y unificar las operaciones a medida que la empresa crece. “En el futuro, nos gustaría explorar la posibilidad de alinear los datos médicos de los clientes en Salesforce y Gainsight con Zendesk mediante el uso de objetos personalizados para destacar esta información en el ticket o en el perfil de usuario de Zendesk”, explica Anand.

Comprender las bases

“Con este cambio, logramos comprender mejor las métricas base”, narra Anand. “Antes de adoptar Zendesk, era realmente difícil comprender las métricas clave como la cantidad de tickets de resolución de única intervención por categoría, tiempos de respuesta y CSAT. Zendesk nos permitió crear un plan estratégico verdaderamente sólido para abordar esas áreas”.



Comenta que los datos de GitHub están más depurados porque no están en sistemas dispares y la asistencia puede abordar “muchas cosas” que antes no podía, por lo que la empresa puede comenzar a comprender las tendencias, detectar las superposiciones, analizar los tiempos de respuesta y ajustar los recursos de asistencia según los volúmenes de tickets.

El cambio a una plataforma más consolidada que proporciona coherencia permite que GitHub siga aumentando sus operaciones de asistencia sin depender en gran medida de los recursos de ingeniería.

“Halp se creó hace casi 10 años y funcionaba a la perfección cuando nuestra base de usuarios era mucho más pequeña. GitHub ha crecido tanto desde el lanzamiento de Halp que se ha vuelto muy difícil escalar y planificar el crecimiento”, comenta Kozlowski. “Tampoco podíamos encuestar a los clientes después de interactuar con ellos. Así que, a pesar de perder algunas cosas específicas de GitHub al pasar a Zendesk, hemos adquirido muchas herramientas excelentes de experiencia de los clientes que se han podido implementar sin depender en exceso de ingeniería”.

Prueba Zendesk

Empieza tu prueba gratis
y mira a Zendesk en acción

