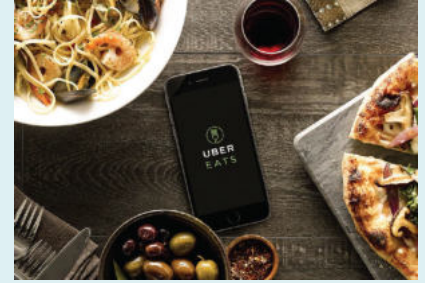




HISTORIAS DE CLIENTES

Uber: Muy pocas compañías han alcanzado el nivel de éxito que hace que su nombre se convierta en un verbo (en Inglés).

Uber



“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

30K

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

95%

CSAT de Chat

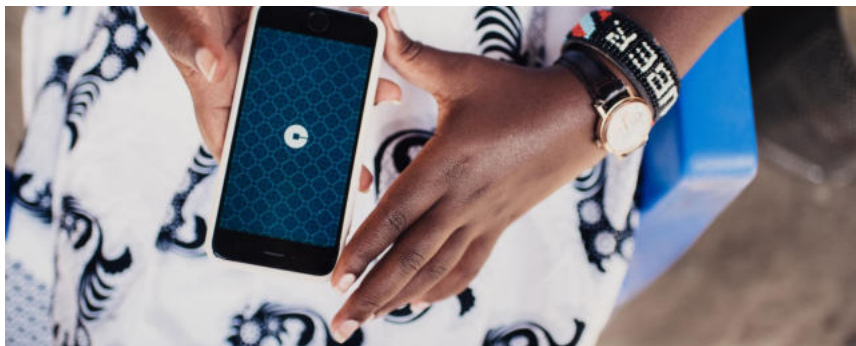
Más de 10

Idiomas admitidos

Muy pocas compañías han alcanzado el nivel de éxito que hace que su nombre se convierta en un verbo (en Inglés). Un ejemplo es Google, por supuesto, y otro es Uber.

Desde su fundación en 2009, Uber ha conseguido transformar el transporte ofreciendo traslados de un punto a otro con solo presionar un botón. Ahora Uber opera en más de 450 ciudades y 76 países, conectando unos con otros, utilizando los recursos locales, buenos conductores, propietarios de vehículos, para satisfacer las necesidades de transporte de una comunidad.

Detrás de todo eso hay un complejo ecosistema de soporte que hace que la interacción entre el usuario y el conductor se desenvuelva perfectamente, al igual que el crecimiento de la compañía. Uber ha crecido rápidamente en todo el mundo, ha iniciado operaciones en más de 450 ciudades y ha lanzado productos adicionales como UberEATS, UberRUSH y Uber for Business. Las operaciones de Uber son complejas y, en gran medida, son de cara al cliente, lo que ha requerido una flexibilidad constante para ajustarse a las necesidades de las personas.



Para atender a los pasajeros y los conductores-socios, Uber eligió Zendesk Support desde el principio, en una época en que la atención al cliente estaba a cargo del equipo local de cada ciudad. Siendo ágil y basado en la nube, Zendesk Support era una herramienta fácil de implementar a medida que se iban incorporando nuevas ciudades.



“El trayecto de Uber con Zendesk comenzó desde el primer momento en 2010 cuando adoptamos la versión más básica y, desde entonces, ha ido creciendo con nosotros a través de millones de viajes y contactos de soporte por semana”, afirmó Michael York, gerente de productos del equipo Customer Obsession de Uber, que se encarga de todo el soporte externo para pasajeros, conductores y, ahora, comensales.

De hecho, hace muchos años, York y su colega Michael Mizrahi, del equipo de operaciones de la comunidad, trabajaron con Zendesk Support como agentes, York en Los Angeles y Mizrahi en Nueva York. Y tuvieron la oportunidad de comprobar la facilidad con la que se integraban los nuevos agentes y ciudades, y cómo la herramienta se ajustaba al ritmo exponencial con el que crecía la compañía.

Con el crecimiento viene el cambio. En dos o tres años, el equipo de soporte de Uber creció de un par de decenas de miembros de equipos en unas cuantas ciudades que se encargaban del soporte a más de 1.000 agentes dedicados exclusivamente al soporte. Así surgió la necesidad de que la compañía centralizara la atención al cliente en una sola organización mundial capaz de manejar varios idiomas, niveles y canales.

Si bien el mayor volumen actual del soporte de Uber llega a través de la aplicación de Uber, la compañía comenzó a experimentar con otros canales de soporte a través de los años. Ashley Bradford, gerente del programa global de soporte de chat de Uber, formaba parte del equipo de Boston en 2014 cuando eligieron a Zendesk Chat y comenzaron a usar programas pilotos que, solo en la primera semana, atendieron unas 100 interacciones.

Ahora Bradford es responsable del uso creciente de chat en vivo en Uber para integrar a los nuevos conductores, además de UberEATS. Los agentes de soporte de Chat suman miles y se encargan de atender más de 30.000 chats por semana solamente en EE.UU. La memorable marca de los 10 millones de chat quedó atrás hace algún tiempo.

“Chat es increíble para integrar a los nuevos conductores y permitir que los agentes puedan responder muchas preguntas en una sola interacción”, afirmó Bradford. “Es muy rápido”.

Como parte del proceso de integración, a los conductores nuevos se les pide que carguen una serie de documentos y que creen su perfil de conductor. Entonces, Uber les presenta el widget de Zendesk Chat para que puedan hacer todas las preguntas que vayan surgiendo. Esto es además de los cientos de lugares físicos donde los conductores pueden acudir para recibir ayuda en persona.



“UberEATS también es un caso de uso interesante para chat”, añadió Bradford, “porque conectamos a tres grupos: los comensales con los restaurantes, y luego los repartidores que llevan la comida a domicilio. Usamos chat en vivo principalmente con los comensales para asegurarnos de que su experiencia sea impecable”.

Lo que podría parecer una experiencia perfecta para el comensal es, desde la perspectiva del agente, un caso complejo que muchas veces requiere una comunicación de varias idas y vueltas con el restaurante. Lo mismo sucede con los repartidores que podrían tener que chatear de ida y vuelta con un agente para clarificar la ubicación exacta del comensal. Por esa razón, el panel en tiempo real de Zendesk Chat resulta particularmente valioso. “A medida que los agentes manejan interacciones más difíciles”, explicó Bradford, “los gerentes pueden consultar el historial del monitoreo y tomar decisiones en base al volumen y la CSAT. La información en tiempo real es valiosa. También es impresionante ver cómo se asignan los chats a los agentes apenas van llegando”.

Como es de esperarse, los requisitos que Bradford tiene para el chat son muy exigentes. Sus equipos tratan de mantener una CSAT por encima del 95 por ciento, todo el tiempo. “Es fascinante porque todos los equipos en todo el mundo tienen un interés particular en experimentar, y el chat en vivo siempre es algo que les atrae”, afirmó. “Zendesk Chat se puede configurar rápidamente y se puede usar para probar la experiencia del usuario. Lo único que se necesita es una conexión a Internet”. En Francia, por ejemplo, un equipo ha estado usando chat para iniciar una conversación con los usuarios que se quedan mucho tiempo en determinadas páginas web. En otros casos, los equipos han optado por ofrecer chat en vivo en un centro de ayuda, u ofrecer chat después del inicio de sesión de modo que la opción de chat aparezca en un punto determinado del flujo.



“He tenido mucha suerte de encontrar socios dentro de la organización de operaciones que tienen el interés de adoptar e impulsar el chat en sus regiones” explicó Bradford. “He ofrecido orientación sobre cómo funciona Zendesk Chat y he ajustado su implementación a las necesidades regionales. El resto de la supervisión en realidad viene de la propia herramienta. Cuando se trata de una escala pequeña, Chat hace fácil el ajuste a necesidades específicas; pero en los casos de mayor volumen, las funciones como el desvío automatizado y los roles y permisos personalizados nos ayudan a mitigar los riesgos y a crecer de una manera más estratégica. Podemos dar acceso a determinadas partes de Chat con el fin de asegurar que la experiencia del agente sea impecable y de que no haya distracciones causadas por funciones ajenas al flujo de trabajo necesario”.

Para sacar el máximo provecho de las distintas maneras en que Uber ha utilizado Support y Chat a través del tiempo (incluido el seguimiento de las solicitudes para los equipos internos) o para convertirse en la herramienta preferida cuando se necesita la agilidad de abrir rápidamente un nuevo mercado, Uber se ha asociado con el equipo de expertos en éxito de Zendesk.

“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. Dichas 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”.

Prueba Zendesk

Empieza tu prueba gratis
y mira a Zendesk en acción

