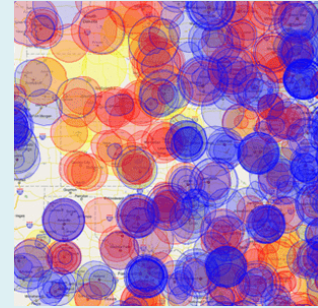




HISTORIAS DE CLIENTES

La FCC ahorra a los contribuyentes un 85% con la solución Zendesk CX



Al modernizar un proceso que alguna vez involucró números 800 y correo físico, la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC) implementó Zendesk como su primera solución SaaS externa. Al retirar un sistema heredado de 15 años de antigüedad, la FCC reemplazó 18 formularios de quejas obsoletos y redujo el tiempo de respuesta de los operadores de 10 días a minutos. Ahora, la FCC puede atender a los ciudadanos más rápido que nunca, ayudando a hacer cumplir las infracciones de comunicación y de consumo.

"Si Zendesk Support puede escalar con éxito dentro del gran gobierno, entonces usted podrá tener éxito con empresas de cualquier tamaño."

- Dustin Laun

Contratista y Asesor Senior de Innovación y Tecnología
FCC - Federal Communications Commission

"Zendesk Support es una alternativa real a los productos heredados, que se diferencia por su capacidad de ponerse en marcha rápidamente, reduciendo drásticamente los costos y los plazos de implementación".

- Dustin Laun

Contratista y Asesor Senior de Innovación y Tecnología
FCC - Federal Communications Commission

1.5 - 2K

Quejas por día

85%

Ahorro en costos con Support

75

Agentes

18

Formularios reemplazados por Guide

La mayoría de nosotros no pensamos en la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC) hasta que es necesario, porque queremos detener las llamadas automáticas e inscribirnos en el registro nacional de No Llamar, o necesitamos ayuda para resolver una disputa con un proveedor de Internet, o tenemos preguntas sobre esto llamado Neutralidad de la Red.

¿Qué es eso? podrías preguntar. Afortunadamente, la respuesta es fácil de encontrar en el Centro de ayuda al consumidor de la FCC. El sitio, lanzado en 2015, representa un alejamiento de un sistema de quejas de consumidores heredado, de 15 años de antigüedad y que reemplaza 18 formularios de quejas obsoletos.

La presión para innovar venía de arriba hacia abajo. El Congreso de los Estados Unidos encargó a la FCC que facilitara la interacción del público con la agencia gubernamental. Sin embargo, desde abajo hacia arriba, el alcance del proyecto era amplio y costoso. También había que considerar las complejidades de la organización: la FCC está compuesta por 18 oficinas, interactúa con 1,500 operadores y atiende a una base de clientes objetivo de más de 320 millones de personas, es decir, todo Estados Unidos.

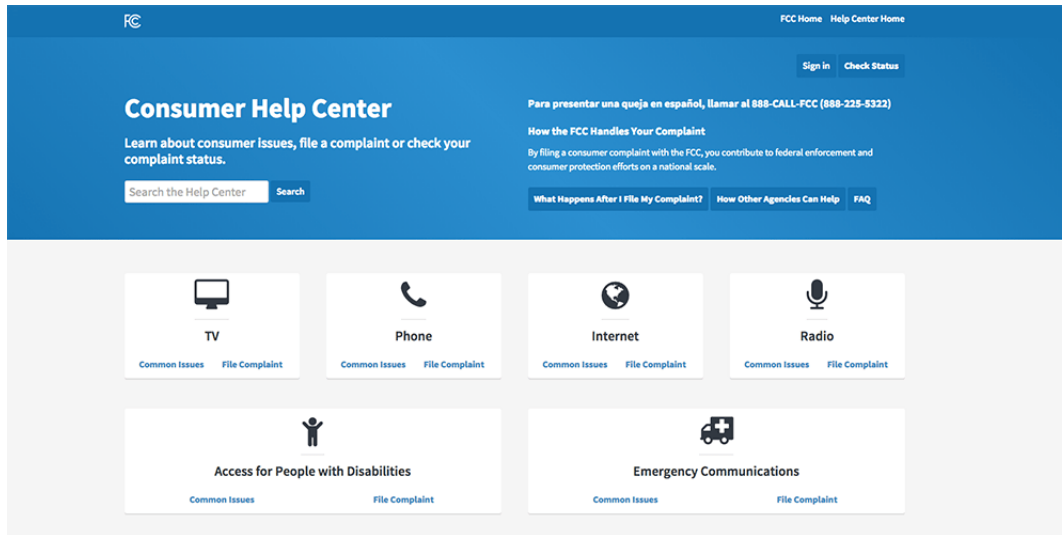




El CIO, David Bray fue responsable de impulsar el cambio cultural necesario para tal compromiso. Mientras revisaban los sistemas de quejas de los consumidores, parecía que necesitarían construir su propio sistema local a un precio cercano a los 3.2 millones y que podría llevar entre 1 y 2 años hacerlo. Luego, un contratista que trabaja para Bray como Asesor Principal de Innovación y Tecnología de la FCC, Dustin Laun, hizo una sugerencia revolucionaria: ¿por qué no probar una solución SaaS?

Bray estuvo de acuerdo en que valía la pena investigarlo. Después de una extensa investigación de mercado, la FCC decidió implementar Zendesk Support para crear su Centro de Ayuda al Consumidor y brindar soporte para la emisión de tickets por correo electrónico y un formulario web. Con un ahorro del 85 por ciento para los contribuyentes, Support es el primer producto SaaS externo que la FCC ha implementado y marca el primer paso en un esfuerzo de modernización más radical. Y su implementación tardó sólo seis meses.

"Con la flexibilidad del producto, podríamos haber acelerado la implementación a cuatro meses", dijo Laun. "Sin embargo, queríamos ser conscientes del cambio que estábamos trayendo a un ritmo rápido".



El Centro de Ayuda al Consumidor proporciona una gran cantidad de información que los ciudadanos pueden navegar fácilmente por sí mismos. Incluso hay un artículo que explica cómo la FCC maneja las quejas. El objetivo, sin embargo, no es eliminar las quejas. En cambio, la FCC espera que el Centro de Ayuda al Consumidor fomente las quejas haciendo que sea más fácil presentarlas y rastrearlas. Actualmente, la FCC recibe más de 450,000 quejas al año y le encantaría aumentar esa cifra a 1 millón.

Solía ser que los formularios en papel se enviaban por correo, las quejas se presentaban utilizando un número 800 y la FCC tenía que compilarlos en archivos PDF para pasarlos a los carriers en intervalos específicos. Los carriers tenían que iniciar sesión en un sistema para obtener su PDF y los consumidores tenían que llamar para verificar el estado de su queja. Había limitaciones en cada interacción y rastrear todo esto era casi imposible.



Por primera vez, los consumidores pueden ver en línea el estado de su queja en tiempo real.

Por primera vez, los consumidores pueden ver en línea el estado de su queja en tiempo real.

Ahora, por primera vez, los clientes reciben respuestas inmediatas, pueden ver en línea el estado de su queja en tiempo real y han visto un tiempo de resolución enormemente mejorado con sus proveedores o carriers. La FCC también presta servicios a los operadores casi en tiempo real, lo que reduce el tiempo de respuesta general en al menos 10 días.

Support ayuda a aportar credibilidad y transparencia a la agencia. “Con Zendesk Support implementado”, dijo Laun, “comenzamos a tener una visión mucho más accesible y precisa de quién interactuaba con la FCC”. Quizás no sea sorprendente que la mayoría de las quejas se refieran a los vendedores por teléfono y a la calidad de las señales de radio, televisión y teléfono.



Los 75 agentes de la FCC y casi 1,300 “Light Agents” también están viendo los beneficios. “Al principio, un pequeño porcentaje de la FCC estaba de acuerdo, sin embargo, ahora la mayoría de la agencia está viendo los beneficios”, dijo Laun. “Ahora hay rumores en toda la agencia y consultas adicionales de otras oficinas y despachos para tener su propia instancia de Zendesk Support, que se ha convertido en nuestro modelo de éxito”.

En parte, esto se debe a que las macros, los disparadores de flujos y las reglas de procesos han permitido eficiencias automatizadas en todo el sistema. En algunos casos, las quejas se pueden procesar con sólo tres clics.

“Zendesk Support es una alternativa real a los productos heredados, que se diferencia por su capacidad de ponerse en marcha rápidamente, reduciendo drásticamente los costos y los plazos de implementación”, dijo Laun. “Zendesk Support cumple su promesa. Es así de simple. Hace lo que necesitamos que haga hoy y su visión garantiza que será una alternativa sólida en los próximos años para ayudar a los tomadores de decisiones innovadores”.



Le ayudamos a optimizar la Experiencia del Ciudadano en los Servicios que presta su Institución

✉ info@interactioncx.com ☎ +507 6631-8777

Prueba Zendesk

Empieza tu prueba gratis y mira a Zendesk en acción

