

HISTORIAS DE CLIENTES

Eurail corre por las vías con Zendesk AI

La empresa de viajes Eurail, que ofrece los famosos billetes Eurail e Interrail para los turistas que viajan en tren, está revolucionando su oferta de servicio al cliente utilizando Zendesk AI para mejorar sus productos y servicios. La empresa optó por empezar a aprovechar Ultimate, una plataforma líder de automatización de soporte que luego fue adquirida por Zendesk.



“Contamos con un grupo de agentes muy bien capacitados y con experiencia que pueden centrarse en los casos relacionados con los clientes que requieren el toque humano, mientras nosotros automatizamos el resto”.

– Mireille Verweij

Directora de Servicio al Cliente – Eurail

“Tenemos el espacio para explorar opciones, hacer planes de mejora y cambios mediante la automatización y expandirnos a solicitudes B2B internas, como incidentes de TI. Hicimos todas estas cosas comenzando con Zendesk y ahora estamos construyendo sobre eso e incorporando nuevos socios”.

– Leonardo Sias

Jefe de Producto – Eurail

SEDE CORPORATIVA

Utrecht, Países Bajos

EMPRESA FUNDADA

1959

CSAT

82%

AGENTES

50-110 según temporada

95%

Mejora en el tiempo de primera respuesta

3.4 horas

Tiempo de primera respuesta

85%

Mejora en el tiempo de respuesta total

14.8 horas

Tiempo de respuesta completo

Muchos viajeros consideran que viajar en tren por Europa es un rito de iniciación. A lo largo de los años, la idea de viajar en tren por Europa ha cautivado la imaginación de grupos de todas las edades, al tiempo que los destinos más lejanos se han vuelto cada vez más accesibles.

Los pases Eurail e Interrail permiten a los viajeros explorar 33 países europeos en tren y brindan acceso a más de 250.000 kilómetros de vías ferroviarias. En 2023, se vendieron más de 1.200.000 pases Eurail e Interrail, un crecimiento del 25 % con respecto a 2022. Los pases Eurail e Interrail son comercializados y administrados por Eurail BV, que es propiedad de más de 35 empresas ferroviarias y navieras europeas.

Con miles de clientes y múltiples opciones de pases, el equipo de atención al cliente de Eurail siempre ha tenido una gran demanda, especialmente en la temporada alta de verano, cuando el equipo puede crecer de 60 agentes a 110.

Si bien los agentes se ocupan de consultas similares a las de muchas empresas B2C, existe una capa adicional de emoción cuando las cosas salen mal con el viaje; seamos realistas, quedarse varado en un país extranjero no es exactamente la idea que nadie tiene de unas buenas vacaciones. Pero los itinerarios no siempre salen según lo planeado: los viajeros pueden encontrarse con huelgas de trenes, cancelaciones o incluso con el robo de sus billetes, y el equipo de atención al cliente de Eurail se esfuerza por estar allí para ayudar.



De abrumado a super-recargado

La avalancha de consultas que se generó a raíz del aumento de viajes pospandémico en 2022 dejó a los agentes de Eurail abrumados. Pero el año pasado, la empresa de 65 años de antigüedad se tomó el tiempo de transformar su departamento de atención al cliente profundizando en los conocimientos de los clientes de Zendesk Suite.

"Sinceramente estoy muy orgullosa de que la empresa ahora esté más centrada en el cliente: el año pasado analizamos los problemas de los clientes, profundizamos en nuestros conocimientos y determinamos qué podíamos mejorar", dice Mireille Verweij, Directora de Servicio al Cliente, quien explica cómo reestructuró su equipo para incluir supervisores sénior con más enfoque y experiencia en consultas sobre pases, reservas y viajes para actuar sobre consultas complejas y supervisar las operaciones.

"Ahora fortalecemos el servicio al cliente dentro de toda la empresa gracias a los datos que obtenemos a través de Zendesk", afirma Leonardo Sias, Jefe de Producto de Eurail, señalando los cambios realizados en el producto después de que el equipo identificara los puntos débiles de los clientes a partir de su gran cantidad de datos.

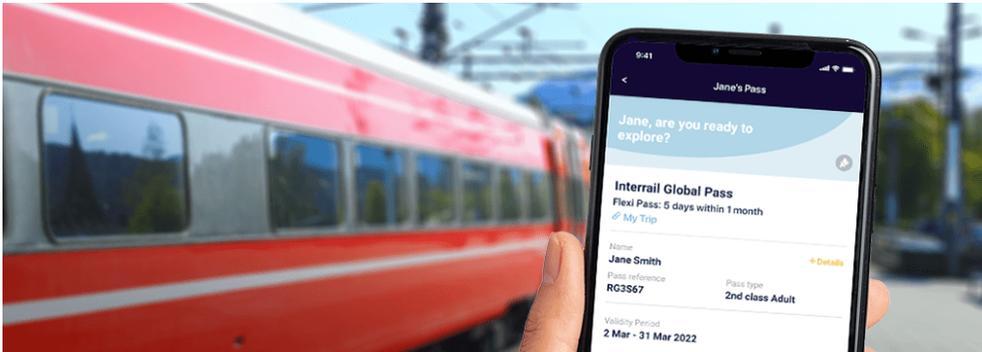


Tomemos el hecho de que históricamente Eurail no permitía a los clientes mover su billete de tren a un dispositivo móvil diferente, en un esfuerzo por prevenir actividades fraudulentas; esto se convirtió en un problema cuando los clientes perdían o necesitaban nuevos teléfonos inteligentes.

“Teníamos miles de solicitudes por semana de clientes que pedían mover su billete a otro dispositivo”, explica Sias. “Los agentes desconectaban manualmente los billetes en el back-end, porque no podemos dejar a los viajeros abandonados, pero el proceso llevaba mucho tiempo. Por eso, tomamos esto como un caso de negocio para la empresa, lo consultamos con los equipos legales y trabajamos con socios para realizar el cambio técnico que permitiera a los clientes hacerlo por sí mismos”.

Los cambios simples para mejorar el producto han reducido las consultas de los clientes, de modo que los agentes pueden centrarse en problemas más urgentes. Además, el equipo está animando a los clientes a que se autogestionen, lo que ha reducido los tickets en más del 50 %.

La puntuación de satisfacción del cliente (CSAT) de la empresa ha aumentado hasta un impresionante 82 %, y el tiempo de primera respuesta de Eurail es ahora de 3,4 horas, un increíble 95 % más rápido que hace solo un año. Mientras tanto, el tiempo de respuesta total es de 14,8 horas en promedio, un 85 % más rápido que en 2022.



Mejoras del servicio

Eurail también está trabajando con el agente Ultimate AI de Zendesk para automatizar los procesos. La IA se utiliza para leer las solicitudes de reembolso escritas de los clientes que normalmente no encajarían en la política de la empresa, marcando determinados términos como "emergencia" o "funeral" y escalarlos directamente a un agente superior que tiene la autoridad para procesar reembolsos en circunstancias excepcionales.

Eurail también encontró un socio a través de la tienda de aplicaciones Zendesk, Sparkly, para reemplazar las hojas de cálculo de Excel que usaban los agentes para completar manualmente los datos bancarios de los clientes, que luego se enviaban al equipo de finanzas de Eurail para su procesamiento. Para mitigar el riesgo de error humano, la API de Sparkly simplemente se conecta a Zendesk Suite y extrae la información del ticket, lo que genera un informe que el equipo de finanzas puede procesar fácilmente.

Eurail cree que, al utilizar Zendesk y aprovechar la inteligencia artificial, la empresa está eliminando la estacionalidad en su proceso de contratación, lo que ayuda a mantener la coherencia en su servicio. “Contamos con un núcleo de agentes muy bien capacitados y con experiencia que pueden centrarse en los casos relacionados con los clientes que requieren el toque humano, mientras que nosotros automatizamos el resto”, afirma Verweij.



Ofrecer este toque humano es una parte fundamental de la misión de la empresa. “Cuando los clientes viajan a países que nunca han visitado, que posiblemente les resulten desconocidos, y les preocupan las huelgas o las cancelaciones, es importante que puedan tener una conversación directa con nosotros”, afirma Sias. “Aunque nuestros agentes no siempre tienen una varita mágica para resolver el problema, es importante tener la oportunidad de hablar con alguien que pueda ayudarte”.

“Es muy agradable ver a mi equipo feliz, ayudando a los clientes a tener un buen viaje. Pasar de una situación en la que solo podían disculparse por los retrasos cambia por completo el servicio”, agrega Verweij.

Y si bien Zendesk puede haber comenzado en el departamento de atención al cliente, Verweij y Sias pueden ver el potencial más amplio y están buscando formas de usar la plataforma internamente.

“Tenemos el espacio para explorar opciones, hacer planes de mejora y cambios mediante la automatización y expandirnos a solicitudes B2B internas, como incidentes de TI. Hicimos todas estas cosas comenzando con Zendesk y ahora estamos construyendo sobre esa base e incorporando nuevos socios”, dice Sias. “Si ya no tuviéramos Zendesk, sería una pesadilla, es tan fundamental para todo el negocio”.

Prueba Zendesk

Empieza tu prueba gratis
y mira a Zendesk en acción

