



HISTORIAS DE CLIENTES

Estado de Tennessee + Zendesk: soporte fluido al ciudadano

Agencias gubernamentales visionarias del Estado de Tennessee han modernizado la experiencia de los ciudadanos, ofreciendo a sus 6,6 millones de residentes soporte a través de chat, teléfono y correo electrónico con Zendesk. También ahorró un cuarto de millón de dólares en tarifas de mantenimiento anual al realizar el cambio. Su métrica más importante, la satisfacción ciudadana, ha aumentado un 35%.



“Esa es la belleza de Zendesk: no requiere mucho conocimiento de TI, no requiere mucha ayuda y es muy fácil simplemente usando tus formularios y tu base de conocimientos”.

- Dustin Swayne

Comisionado Adjunto, Departamento de Trabajo y Desarrollo Laboral de Tennessee - Estado de Tennessee

EMPRESAS SERVIDAS

120,000

RESIDENTES SERVIDOS

6.6 Millones

35 %

Aumento de CSAT con Talk

90%

Resolución al primer contacto

\$250K

Ahorro en cuotas de mantenimiento anual

20,000

Llamadas Promedio / Semana

A veces sucede que un call center ve un cambio inexplicable y alarmante en las métricas. Para el Departamento de Trabajo y Desarrollo Laboral de Tennessee, eso se produjo en forma de una reducción repentina y drástica en su índice de satisfacción del cliente. Una respuesta natural podría ser entrar en pánico y luchar para descubrir lo sucedido.

En cualquier industria esto sería un problema, pero cuando involucra al sector público, el problema puede tener un impacto mayor. Los ciudadanos descontentos conducen a legisladores descontentos y, como le dirá cualquier funcionario público, ese no es el tipo de atención que desea de los políticos que controlan su presupuesto. Sin embargo, el pánico no es una característica del Departamento. Al asumir sus cargos, el comisionado Burns Phillips y el comisionado adjunto Dustin Swayne crearon una cultura que adoptó la tecnología de la información como la forma de crear un gobierno centrado en el cliente. Consideraron que la métrica de desempeño más crítica era la satisfacción del cliente.

La Satisfacción del Cliente (CSAT) se captura y se comunica mediante el uso de Zendesk Support por parte del departamento, por lo que Swayne y el equipo pudieron identificar la causa raíz. Un botón comúnmente utilizado por los residentes para consultar sobre el estado de sus solicitudes de compensación por desempleo había sido enterrado durante una actualización del sitio web, algo fácil de suceder y también de pasar por alto.

“Solo pudimos lograrlo porque teníamos Zendesk”, afirmó Swayne. “Teníamos información en tiempo real que estábamos monitoreando y teníamos detalles que podíamos profundizar rápidamente para encontrar la raíz del problema. En el pasado, eso habría requerido varias reuniones de gestión y muchas charlas sobre cómo adivinar qué estaba mal, y muchos aciertos fallidos sobre cuáles habrían sido nuestras soluciones”.





Ese botón, dicho sea de paso, había sido la función número uno solicitada a través de Zendesk cuando se implementó el producto por primera vez. A los 30 minutos de su reemplazo, la satisfacción comenzó a aumentar.

El Departamento de Trabajo y Desarrollo de la Fuerza Laboral de Tennessee supervisa un presupuesto de 171 millones de Dólares que incluye el programa OSHA del estado, compensación laboral, leyes y estándares laborales, así como la supervisión de ascensores, calderas y dispositivos de entretenimiento. Es mucho terreno por recorrer para un estado de 6,6 millones de residentes y 120.000 empresas.

...el departamento ha visto tanto una reducción de tickets, así como un beneficio que los tennesianos aprecian: llegar exactamente a quienes necesitan más rápido, con menos confusión y Erustración.

Mejor experiencia, mayor eficiencia en el Estado de Tennessee

Inicialmente, el departamento recurrió a Zendesk Support en marzo de 2014 porque necesitaba métricas para determinar qué no funcionaba en su proceso de seguro de desempleo. A partir de aproximadamente 35 puestos y una licencia de prueba, el departamento comenzó a ver resultados inmediatos, lo que llevó a otras divisiones a adoptar los productos de Zendesk. De hecho, el Departamento de Trabajo y Desarrollo Laboral de Tennessee pronto amplió su solución con Zendesk para incluir Zendesk Guide, Chat y Talk para brindar una experiencia omnicanal perfecta.

"Pusimos el código en el sitio y comenzamos a recibir tickets instantáneamente", dijo Swayne. "Comenzamos con el formulario web y el Web Widget en línea. Luego abrimos el chat, que realmente despegó. Optamos por la aplicación de voz al final porque sabíamos que ese iba a ser nuestro canal más importante; así había sido tradicionalmente".



El personal que atiende consultas telefónicas se amplió en enero de 2017, poco más de medio año después de que el departamento comenzara a utilizar Zendesk Talk. "Todavía recibimos alrededor del 80 por ciento de los tickets creados por llamadas entrantes, por lo que agregamos muchos más agentes para el canal de voz en Zendesk", dijo el Director de Éxito del Cliente, Joseph García. Esa medida por sí sola impulsó las métricas de servicio al cliente en todos los ámbitos, incluido el tiempo de resolución total, el tiempo de primera respuesta y la satisfacción del cliente. "Si nos fijamos en el puntaje de satisfacción de enero, cuando agregamos 30 agentes del centro de llamadas, eso fue del 62,4 por ciento y luego, en ocho meses, había aumentado del 35 por ciento al 84,2 por ciento", dijo García.

El comisionado Phillips quería modernizar el departamento mediante tecnologías del siglo XXI, simplemente, cambiar la forma en que el gobierno lleva su gestión. Al principio, el departamento eligió Zendesk Support como parte de este esfuerzo y sólo después comprendió hasta qué punto podía servir mejor a los residentes de Tennessee. "Originalmente, no se trataba de la satisfacción de nuestros clientes; en cierto modo, era realmente egoísta", dijo Swayne. "La forma en que utilizamos el sistema ahora es para brindar un mejor servicio al cliente, pero al principio, era para que pudiéramos controlar nuestras operaciones actuales y las cosas que necesitábamos arreglar".

Una cuestión que surgió de inmediato fue la necesidad de capturar el conocimiento invaluable de los empleados, especialmente el de los funcionarios públicos veteranos que pueden dejar un gran vacío una vez que se jubilan. Zendesk Guide abordó ese problema para el departamento al permitir la captura de conocimientos, pero también brindó otro beneficio: los tiempos de incorporación de nuevos empleados se redujeron de seis meses a seis semanas. "Lo que encontramos es que si podemos transferir ese conocimiento de los empleados de 30 o 40 años a artículos en la base de conocimiento, entonces cualquier personal temporal o de tiempo parcial puede usar ese conocimiento para responder el mismo tipo de preguntas que están haciendo". "No me preguntan por teléfono y suenan como si hubieran estado aquí durante 10 años", dijo Swayne. "Alguien que nunca haya trabajado en el seguro de desempleo puede llegar, ser productivo y empezar a responder tickets en una semana".

El departamento utiliza dos instancias de Zendesk Guide: una orientada internamente para Recursos Humanos e IT, y la otra accesible externamente para residentes y nuevos empleados que están aprendiendo su gestión. Mientras tanto, la combinación de Zendesk Guide y Zendesk Chat ha revelado nuevas formas en que el departamento puede servir a los ciudadanos mientras utiliza el dinero de sus impuestos de manera más eficiente: mediante la reducción de tickets y más.



"Acabamos de terminar una conferencia de tres días para nuestro grupo de servicios laborales donde vamos a comenzar a operar un centro profesional virtual, donde todos nuestros socios participarán en chats grupales con individuos", dijo Swayne. "El ahorro de costos en torno a esto es enorme. Si una persona visita un centro de carreras, cuesta alrededor de \$35. Si lo hacen online a través de un chat, cuesta alrededor de 1 dólar".

El comisionado Phillips creó un entorno que fomentaba la innovación y la experimentación y la expectativa de que se implementaran nuevas tecnologías que mejoraran el lugar de trabajo y mejoraran el funcionamiento general del departamento. Esto incluyó no solo buscar otras aplicaciones innovadoras de los productos Zendesk, sino también buscar herramientas de terceros que pudieran integrarse con esa solución. Dos son Innotas para gestionar proyectos y Omnitza para realizar un seguimiento de los activos de TI. Además, Geckboard y Rise Vision, un producto de código abierto, proporcionan paneles de KPI y señalización digital, respectivamente, para televisores inteligentes que mantienen a los directores y otros empleados al tanto del desempeño del departamento.

Los agentes también utilizan la aplicación Sugerencia de Respuestas creada por Zendesk para ayudarlos a encontrar rápidamente artículos de ayuda basados en el lenguaje utilizado en una llamada con el que quizás aún no estén familiarizados. “Lo bueno de Zendesk es que no sólo es una buena herramienta para capturar información, sino que también es una buena herramienta para devolver información a las personas que toman decisiones”, afirmó Swayne.



Mientras tanto, el departamento también aprovechó la API de Zendesk para ayudar a limpiar e integrar datos como perfiles de residentes duplicados, así como para alimentar el panel del gobernador con KPI que se actualizan en tiempo real. Antes de Zendesk, cuando el departamento utilizaba un sistema patentado de respuesta de voz interactiva (IVR), chat y formularios web, ninguno de los cuales estaba conectado, la idea de poder eliminar datos, y mucho menos proporcionar información de KPI en tiempo real, estaba fuera de alcance.

"Simplemente tenía sentido fusionarlo todo, eso y el hecho de que al hacerlo ahorramos un cuarto de millón de dólares en tarifas de mantenimiento anualmente", dijo Swayne.

Al adoptar plenamente la solución omnicanal de Zendesk, el departamento ha observado tanto la reducción de tickets como un beneficio que los tennesianos aprecian: estar conectados con quién necesitan hablar más rápido y con menos confusión y frustración.

“El comisionado considera que la recopilación y el análisis de datos, lo más cerca posible del tiempo real, son fundamentales para tomar decisiones de gestión inteligentes. Decisiones basadas en la realidad. El hecho de que podamos tener todos los contactos en un solo lugar nos brinda una rica base de datos a partir de la cual tomar decisiones informadas”, afirmó Swayne. “Así que no sólo podemos mantener un cierto nivel de servicio, sino que Zendesk también nos brinda la información para mejorar continuamente ese servicio porque estamos constantemente investigando y diciendo: 'Ok, ¿qué más podemos cambiar?' ”



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

