

HISTORIAS DE CLIENTES

El DES (Departamento de Servicios Centralizados) del estado de Washington ve a Zendesk como un agente de cambio

Después de crear una nueva División de Tecnología de la Información (IT) en 2016, el (DES) del estado de Washington quería encontrar una solución de IT para brindar atención al cliente, informes detallados y gestión de tickets para clientes internos y externos. La nueva división Enterprise Technology Solutions (ETS) investigó varias plataformas de soporte diferentes. DES compró Zendesk en 2017 y ahora funciona con soporte omnicanal constante.



"Buscábamos una solución de software de servicio al cliente en la que todos en DES, no solo los agentes, pudieran acceder a la plataforma y encontrar respuestas".

– Shalini Joshi

Chief Information Officer - DES del Estado de Washington

"Zendesk es muy fácil de usar. El soporte fue fácil de entender y la configuración de la estructura y de los formularios de los tickets fue sencillo y directo, lo que nos ayudó a maximizar los flujos de trabajo de nuestro equipo y aumentar la eficiencia".

– Erica Freymond

Directora de Soporte IT - DES del Estado de Washington

UBICACIÓN	POBLACIÓN ATENDIDA	AGENTES	UTILIZA ZENDESK DESDE
Estado de Washington	7,785,786	96	2018

99%

CSAT Promedio
(año anterior)

1.47 horas

Tiempo medio de
primera respuesta

35 horas

Tiempo de
respuesta/resolución

13%

Tasa de autoservicio
(año anterior)

Un equipo, Un DES

El DES es una agencia de nivel empresarial en el estado de Washington que gestiona 200 contratos en todo el estado con más de 1,750 proveedores. Las agencias estatales compran \$2.1 mil millones en bienes y servicios anualmente gracias a estos contratos.

El departamento presta servicios a agencias gubernamentales, entidades públicas como ciudades y condados, gobiernos tribales y residentes con servicios comerciales centralizados. La agencia también es responsable de gran parte de los bienes raíces y arrendamientos del estado de Washington y de los servicios de custodia, mantenimiento de edificios y terrenos del campus del Capitolio estatal.

La primera división de DES que utilizó Zendesk fue el departamento de TI de ETS, que cubre todo, desde soporte de aplicaciones hasta soporte técnico e infraestructura. El equipo de TI utiliza Zendesk para informar sobre actividades mensuales, como la cantidad de empleados incorporados y retirados, los dispositivos móviles implementados y los tickets resueltos.

DES utiliza Zendesk para brindar servicios al sistema de gestión del aprendizaje y al reclutamiento en línea del estado. El equipo de soporte de ETS recibe tickets para una amplia gama de problemas, incluida la ayuda a clientes externos con aplicaciones personalizadas. Para los clientes internos, los tickets de soporte incluyen problemas con computadoras que no funcionan, contraseñas caducadas y otros problemas técnicos.

Evolución de Atención al Cliente en el DES

El equipo de soporte del DES estaba utilizando una plataforma de soporte compartida que no era lo suficientemente sólida para una agencia tan grande y diversa; solo tenían un sistema telefónico local respaldado por WaTech, otra agencia estatal, para recibir consultas de soporte.

"Esa plataforma era problemática porque no teníamos registros, lo que significa que no teníamos buenos datos para fundamentar las decisiones", explica Erica Freymond, Directora de Soporte de IT del DES.

Frustrado por no poder realizar un seguimiento de las consultas de soporte, el equipo de DES revisó su solución de soporte. El DES implementó inicialmente Zendesk a principios de 2018.

En 2022, el DES se actualizó a Zendesk Enterprise. Además de recibir soporte adicional del equipo de Zendesk, el recién renombrado Centro de Soporte del DES tiene acceso al conjunto completo de productos Zendesk.

"Zendesk es muy fácil de usar", comenta Freymond. El soporte fue fácil de entender y la configuración de la estructura y de los formularios de los tickets fue sencillo y directo, lo que nos ayudó a maximizar los flujos de trabajo de nuestro equipo y aumentar la eficiencia".

Una experiencia unificada

El Centro de soporte del DES tiene una experiencia unificada para sus empleados y clientes. Y las llamadas telefónicas al Centro de soporte ahora son procesables gracias al uso de Zendesk Talk.

"Zendesk Talk se volvió muy valioso para nosotros. Ahora podemos ver cuántas llamadas recibimos y cuántas se cortan o se pierden", dijo Freymond.

El DES implementó recientemente un proceso fuera de horario utilizando Zendesk Talk, reemplazando un teléfono de guardia independiente.

"Comparamos una segunda línea de conversación y ahora tenemos un árbol IVR configurado para que los clientes puedan hacer clic en "uno" para operaciones de red y en "dos" para operaciones fuera de horario", dice Freymond. "Ahora, el equipo no tiene que redirigir las llamadas telefónicas al otro equipo y los clientes pueden llamar directamente al número correcto según sus necesidades".



CX de auto-servicio

La principal prioridad de DES es capacitar a los clientes para que encuentren soluciones a problemas o preguntas fácilmente. "Lo que realmente buscamos es ayudar al cliente a encontrar sus respuestas", dijo Freymond.

Si Freymond y su equipo notan que reciben preguntas y tickets duplicados sobre una situación, publican inmediatamente un artículo de ayuda.

El centro de ayuda permite a las personas obtener respuestas a sus preguntas rápidamente, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, sin tener que esperar para hablar con un agente.

"Los clientes valoran la transparencia", señala Lesa Terry, Administradora de Sistemas del DES. "Pueden iniciar sesión, administrar sus tickets y ver el estado de sus tickets".

Mejor reportería

Desde que implementó Zendesk, el DES ha creado paneles personalizados donde el equipo de soporte puede obtener datos y generar informes rápidamente. Y el equipo ejecutivo está satisfecho con la nueva información. Los datos y los informes ayudan a la división a compartir información con el liderazgo ejecutivo de la entidad.

Experiencia del agente mejorada

Con la implementación de Zendesk, los agentes pueden realizar un mejor seguimiento de su trabajo y ser responsables de los tickets de ayuda.

"Lo diré desde la experiencia de un agente: ha sido increíble", dice Freymond. "El simple hecho de poder realizar un seguimiento de nuestro trabajo, ser responsable de los tickets y saber en qué se necesita trabajar; ver ese tipo de datos es realmente útil para obtener visibilidad de su jornada laboral".

Hemos implementado Zendesk con DevOps", agrega Kyle DeLeon, administrador de sistemas de DES. "Eso nos permite crear elementos de trabajo, realizar un seguimiento de cada detalle de un ticket e informarlo".

Zendesk también ahorra tiempo al equipo, permitiéndoles ser más productivos.

Lo que sigue

Otras divisiones del DES están listas para hacer el cambio.

"Originalmente, implementamos Zendesk para un sistema de emisión de tickets de TI", explica Freymond. "Y como el uso del software de servicio al cliente nos brinda una experiencia unificada, junto con una visibilidad y un conocimiento mejorados, otras divisiones planean comenzar a usar Zendesk a finales del próximo año".

Shalini Joshi, Chief Information Officer, reflexiona sobre la implementación de Zendesk. "Buscábamos una solución de software de servicio al cliente en la que todos en DES, no solo los agentes, pudieran acceder a la plataforma y encontrar respuestas".



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

