



HISTORIAS DE CLIENTES

# American Expediting triplica su productividad con Zendesk

American Expediting se especializa en entregas en plazos críticos y logística de cadena de frío para más de 3,000 socios de biociencias. Dependiendo de procesos manuales y comunicaciones por correo electrónico ya no era adecuado para el negocio en crecimiento, lo que impulsó la necesidad de un sistema más eficiente y sólido para garantizar un servicio al cliente de primer nivel. La empresa eligió Zendesk para digitalizar y automatizar sus procesos, lo que permitió un servicio un 49 % más rápido y una productividad tres veces mayor.



“Los clientes nos han brindado muchos mercados nuevos desde la implementación de Zendesk simplemente gracias a nuestra capacidad para responder preguntas y hacer las cosas a tiempo. Usar Zendesk y brindar una excelente experiencia al cliente ha sido una parte importante de nuestro crecimiento.”

- Kirk Serjeanston

Chief Information Officer - American Expediting

**SEDE CORPORATIVA**  
Media, Pennsylvania

**CLIENTES**  
3,000+

**MENSAJEROS / CONDUCTORES**  
2,000+

**EMPRESA FUNDADA**  
1983

**49%**

Reducción del tiempo por pedido

**3X**

Aumento en productividad

**96%**

Resolución de tickets en "un-solo-toque"

**88,000**

Tickets promedio mensuales

Cuando cada segundo cuenta y la seguridad está en juego, American Expediting cumple con sus expectativas con confianza. Con el respaldo de 40 años de experiencia, American Expediting brinda servicios altamente especializados, desde logística de cadena de frío hasta transporte terrestre urgente en el mismo día, para sus socios de ciencias biológicas. Ya sea transportando medicamentos y equipos, o entregando órganos para cirugías de trasplante, la empresa está mejorando vidas con un envío crítico a la vez.

"Somos una de las pocas empresas nacionales centradas en las biociencias, por lo que somos literalmente parte de la cadena de suministro que salva la vida de las personas", afirma Kirk Serjeanston, Chief Information Officer (CIO) de American Expediting. Se sintió inspirado a unirse a una empresa con una misión única y un impacto crítico, después de años de trabajar para empresas de comercio electrónico de electrónica y moda.



## Apoyar el crecimiento a través de CX digital

American Expediting ha experimentado un enorme crecimiento a través de adquisiciones y ahora cuenta con más de 2000 conductores contratados independientes que prestan servicios a clientes en todo Estados Unidos y Canadá.

Cuando Serjeanston se incorporó hace un año, vio la urgente necesidad de una transformación CX, ya que la empresa casi había cuadruplicado su tamaño. "El grupo central todavía hacía las cosas a la antigua usanza y utilizaba procesos obsoletos que podrían funcionar para una empresa más pequeña. Pero a partir de cierto tamaño, hay que volverse más eficiente", afirma. "Todos los procesos debían actualizarse a un entorno más digital y automatizado".

Uno de los mayores desafíos que encontró Serjeanston fue que "American Expediting tiene un proceso muy complejo para tratar con los clientes porque hay mucho trabajo manual que se realiza por teléfono y correo electrónico. Todo tiene que consolidarse e integrarse en una sola entidad o ticket para resolverse".

El equipo de Operaciones había estado utilizando un complicado proceso de interacción de Outlook con los clientes, que Serjeanston describió como "un bastón digital que iba de persona a persona para trabajar en el pedido". Después de intentar crear tickets usando eGain, el equipo descubrió que el software tampoco era lo suficientemente sofisticado para manejar los matices de su organización.



## La tecnología de Zendesk hace el trabajo

Con una compleja logística de atención médica y entregas que salvan vidas en juego, American Expediting necesitaba una solución sólida y confiable. La empresa se registró con Zendesk en enero de 2023 y tuvo la plataforma operativa en tres meses.

Actualmente, 150 representantes de servicio al cliente utilizan Zendesk Suite Enterprise, de un total de 400 a 500 empleados en Operaciones. American Expediting también creó un centro de ayuda externo llamado Care Center y una mesa de ayuda de TI interna en Zendesk.

“La base de conocimientos viva de Zendesk proporciona todo lo que necesitamos para atender adecuadamente a los clientes al alcance de nuestra mano. Eso nos ha ayudado a formar gente nueva rápidamente y a comprender los matices de cada cliente”, añade Serjeanston, que está satisfecho con la solución en su conjunto. “Zendesk tiene buena reputación y ofrece un amplio conjunto de tecnología. Es más que un simple sistema de emisión de tickets, es una forma de atender a los clientes”.

## Pedidos un 49% más rápidos con emisión de tickets por turnos

El equipo de Atención al Cliente utiliza Zendesk para gestionar 88.000 tickets mensuales, lo que supone un total de más de un millón de tickets al año. Con ese alto volumen, Serjeanston ha visto que “muchos de los beneficios provienen de la emisión de boletos por turnos, donde varias personas trabajan en un solo pedido y recibimos actualizaciones en tiempo real. Las cosas son mucho más fáciles y rápidas en Zendesk, por lo que los clientes obtienen respuestas más rápidas y completas que en el pasado”.

Con Zendesk, American Expediting ha experimentado una reducción del 49 por ciento en el tiempo por orden, de 43 minutos a 22 minutos. El nuevo objetivo del equipo es de 12 a 16 minutos por orden.



## 100% de integración con Zendesk

Guiados por los servicios profesionales de Zendesk Premier Support, el equipo también integró Zendesk con HubSpot CRM, Microsoft Outlook, Amazon Connect para soporte telefónico, e-Courier para gestión de transporte, una herramienta de visualización para despacho y un sistema de control de calidad.

"Es nuestro centro de contacto como servicio, por lo que cualquier herramienta que un representante del Centro de atención necesite para atender al cliente está cien por ciento integrada en Zendesk", explica Serjeanston. "Existe un nivel de flexibilidad que no se obtiene en otros sistemas".

Incluso si el equipo recibe cinco correos electrónicos sobre un solo pedido, "podemos usar una API para integrar los correos electrónicos de Outlook y unirlos en Zendesk como un solo pedido, de modo que el agente del centro de atención pueda realizar un seguimiento de cada movimiento".

Serjeanston continúa: "Podemos centralizar muchas de nuestras funciones mediante las API de Zendesk. En lugar de ir de un sistema a otro para obtener información, ahora tenemos una ventana a los distintos sistemas en una sola pantalla. Permite a los agentes trabajar más rápido y responder más rápido a los clientes".

## Una mejor reportería genera transparencia

Los ejecutivos, miembros del equipo y clientes de American Expediting se benefician de los datos e insights proporcionados por Zendesk.

"De repente, teníamos informes y analíticas sobre el negocio que nunca antes habíamos tenido y eso cambió todo", recuerda Serjeanston. "Obtuvimos claridad sobre los diferentes aspectos de la gestión del cliente y cómo podríamos mejorar la productividad".

Seguir los detalles del envío y compartir los aspectos más destacados con los clientes ahora es muy sencillo. "Ahora podemos proporcionar mejores reportes de data, porque Zendesk ofrece informes preparados que muestran fácilmente a los clientes cómo lo estamos haciendo", afirma Serjeanston. "También tomamos datos de Zendesk y los colocamos donde los clientes pueden obtener sus propios informes y realizar autoservicio. Esa transparencia crea una alianza más fuerte".

## Una diferencia que las clientes pueden ver

El uso de Zendesk ha permitido a los agentes triplicar su productividad y responder al 96 por ciento de los tickets con un solo toque.

"Los clientes a veces preguntan: '¿Qué ha cambiado? ¿Contrataste a más personas?' Y nosotros decimos: 'No, simplemente incorporamos Zendesk'. Elegimos Zendesk porque queremos dedicar más tiempo a asegurarnos de que cada envío sea perfecto en lugar de perder tiempo tomando e ingresando pedidos", comenta Serjeanston.

Brindar un servicio confiable es una forma importante de generar confianza con los clientes que esperan entregas urgentes. "Hay un aspecto de calidad realmente positivo en lo que estamos haciendo para los clientes ahora, porque sabemos dónde podemos concentrarnos para hacer que las cosas sucedan más rápido. Podemos dar más visibilidad a cómo salvar la vida de alguien", dice Serjeanston.

## Las experiencias premium de los clientes impulsan el crecimiento

La logística de la cadena de frío y el transporte de órganos son más complicados que un envío típico de comercio electrónico, porque American Expediting tiene que empacar el órgano en hielo seco, dar alertas sobre la temperatura durante todo el proceso de envío y luego reunir y presentar la documentación necesaria. Serjeanston está orgulloso del progreso del equipo en lo que respecta al respaldo de estas entregas de misión crítica.

"Estamos obteniendo las herramientas adecuadas para ser más precisos a la hora de ofrecer una mejor experiencia al cliente", afirma. "Todo se facilita dentro de Zendesk para garantizar que las actividades específicas se realicen en el plazo adecuado".

A medida que los clientes ven que a American Expediting le va bien en ciertos mercados, esto ayuda a impulsar nuevos negocios. "Los clientes nos han brindado muchos mercados nuevos desde la implementación de Zendesk simplemente gracias a nuestra capacidad para responder preguntas y hacer las cosas a tiempo", comparte Serjeanston. "Usar Zendesk y brindar una excelente experiencia al cliente ha sido una parte importante de nuestro crecimiento".



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

✉ [info@interactioncx.com](mailto:info@interactioncx.com) 📞 +507 6631-8777

Prueba Zendesk

Empieza tu prueba gratis y mira a Zendesk en acción

