



HISTORIAS DE CLIENTES

Genial invierte en Zendesk CX para dar servicio a un mercado financiero en crecimiento

Ante la expansión de las operaciones y la demanda de servicio, Genial Inversiones adopta las soluciones de Zendesk para integrar sus canales, resultando en altos dividendos, con una reducción del 95% en el tiempo de resolución de llamadas y una mejora en la satisfacción del cliente.



“Zendesk respondió muy bien al 'boom' de llamadas durante la pandemia y fue fundamental para mantener ágil nuestra interacción con los clientes.”

– Cláudio Pracownik
Executive Director – Genial Inversiones

“La flexibilidad y el alcance permitieron que la herramienta Zendesk se incorporara al día a día de varias áreas de Genial.”

– Bruno Maximo
Head of Customer Service – Genial Inversiones

CANTIDAD DE AGENTES

50

SEDE DE LA EMPRESA

São Paulo, Brasil

CLIENTES DE ZENDESK DESDE

2018

-95%

Disminución del tiempo de resolución de llamadas

+70

Aumento de tickets gestionados mensualmente

3X

Crecimiento de la demanda a través del chat

+183%

Aumento del volumen de tickets mensuales

Genial Inversiones, plataforma de inversión digital propiedad de Brasil Plural, es una de las casas de bolsa de mayor crecimiento en Brasil. Entre sus últimas acciones más destacadas se encuentran una campaña para atraer a niños y adolescentes al mundo de las inversiones y la posibilidad de realizar una oferta pública de acciones (IPO).

Todo esto es fruto del reciente crecimiento de la industria financiera en Brasil. Mientras inversores experimentados y 'daily traders' buscan otras posibilidades de ingresos además de la renta fija, no dejan de surgir nuevas oportunidades: desde inversores jóvenes interesados en entrar en el mercado de inversiones hasta la oferta de nuevos fondos multimercado.

No es de extrañar que el número de personas físicas con cuenta abierta en B3, la bolsa brasileña, creciera un 76% entre diciembre de 2019 y agosto de 2020, alcanzando cerca de 3 millones de potenciales inversores, según datos de la propia bolsa.



La consecuencia natural de todo esto fue la explosión del 74%, en promedio, en el volumen de clientes atendidos en los primeros cinco meses de 2020 por corredores y empresas de gestión de activos. Otro desafío común en el mercado es complacer a un público altamente calificado. “Nuestros clientes son inversores que confían su dinero a la plataforma, lo que es extremadamente importante para cualquier persona”, dice Bruno Máximo, responsable de atención al cliente de Genial Inversiones.

Se tomó la decisión de acompañar todos estos avances, sin perder los diferenciales que permitían interactuar con varios perfiles de clientes. El equipo de Genial se dio cuenta de la necesidad de adoptar una solución de atención al cliente más avanzada que la utilizada hasta entonces, que solo permitía la atención por teléfono y chat, sin una gestión inteligente basada en datos proporcionados por los clientes.

En marzo de 2019, Genial inició una asociación con Zendesk. Este movimiento sumó a los canales de atención de la correduría, ofreció las funcionalidades avanzadas de una plataforma CRM integrada y entregó un conjunto de soluciones dedicadas a la gestión de las relaciones con los clientes.

Se implementaron los productos de reporte de métricas de Zendesk, que brindan analítica de clientes y verificación de categorías de soporte, datos de servicio al cliente y monitoreo de chat; Zendesk Support que permite al equipo monitorear, priorizar y resolver llamadas abiertas por los clientes; Zendesk Guide, que sirve como base de conocimiento y centro de ayuda; y Zendesk Chat, que permite la comunicación instantánea con los clientes.

Invertir en el potencial del CRM

En los primeros meses de la alianza, Genial aún no había explorado todo el potencial de la plataforma Zendesk. “Inicialmente, las soluciones solo estaban configuradas para dar soporte a la atención al cliente vía teléfono y chat, algo que ya teníamos antes. Toda la inteligencia que la solución es capaz de proporcionar, como registrar la información de cada llamada, estaba siendo subutilizada hasta entonces”, comenta Máximo.

Esto cambió en octubre de 2019, cuando Genial amplió el uso de las soluciones Zendesk, aprovechando otras funcionalidades que añadían aún más inteligencia a la gestión del servicio. Esto le permitió empezar a registrar y monitorizar todas las llamadas en detalle. A partir de esta nueva funcionalidad, fue posible crear un árbol de categorización para facilitar la distribución interna de cada solicitud según criterios específicos, como el nivel de urgencia y las áreas que habría que implicar en la resolución, una práctica que optimizó la gestión de los tickets.

Todo esto fue posible porque las soluciones Zendesk empezaron a ser utilizadas de forma transversal en varios departamentos de la empresa, no solo por el equipo de atención al cliente. Además de utilizar la plataforma para la atención al cliente, Genial tiene acceso a información extraída de la relación con los aplicadores. El objetivo es habilitar análisis internos que ayuden a entregar una solución efectiva y personalizada para el dolor de cada consumidor.

“La flexibilidad y alcance de la herramienta permitió incorporarla al día a día de toda la empresa. Antes, las solicitudes circulaban entre áreas únicamente por correo electrónico. Ahora, a través de la plataforma Zendesk, toda la organización tiene mayor visibilidad de los dolores de los clientes e intercambia información de manera más rápida”, explica Máximo.

Una nueva visión omnicanal

Hoy en día, en Genial son cuatro las áreas que tienen contacto con el cliente: atención, asesoramiento, mesa de operaciones y plataformas. Esta nueva rutina, asociada a la expansión de la casa de valores, acompañó el crecimiento del equipo de atención, que pasó de 4 a 30 agentes en 12 meses.

Hoy en día, Genial interactúa con los clientes a través del teléfono, el chat, el correo electrónico, las redes sociales (principalmente Facebook) y el centro de ayuda, un canal de autoservicio con artículos que ayudan a los propios clientes a obtener respuestas; todos estos canales están completamente integrados. Además, se implementaron APIs para agregar a la plataforma la función de activación por correo electrónico.

El portafolio de Zendesk incluso le dio a los agentes la posibilidad de acceder al historial de interacciones con los clientes. De esta manera, con conocimiento previo de las demandas de cada consumidor, fue posible brindar una atención más rápida.

Con una visión más amplia de la información del cliente, toda ella concentrada en una sola pantalla, Genial eliminó la necesidad de utilizar hasta ocho herramientas diferentes, como sucedía antes. Esto ayudó a optimizar la productividad de los agentes, apoyando el aumento de la demanda debido al crecimiento de la correduría - que vio subir el volumen mensual de llamadas de servicio 183% entre 2019 y 2020-.

Con el apoyo de una tecnología más avanzada, el número mensual de tickets gestionados por los operadores aumentó 70% en este período.

“Las soluciones de Zendesk han aportado aún más dinamismo a la operación porque dan visibilidad a datos como el historial de servicio, las llamadas pendientes y el motivo del contacto realizado por el cliente. “De esta forma, pudimos responder más rápidamente a las llamadas, además de monitorear mejor el recorrido de cada cliente”, comenta Mayara Pacheco, Coordinadora de Atención al Cliente de Genial Inversiones, responsable por la calidad y seguimiento del equipo de soporte.

Más productividad

Hoy, con la disponibilidad de varios canales de atención, el teléfono ya no es la opción más buscada por los clientes de Genial. Actualmente, este canal requiere solo el 30% de la demanda del equipo, lo que ahorra un tiempo valioso a los agentes.

La mayoría de las llamadas se realizan a través del chat, que se triplicó del 13% al 40% entre 2019 y 2020. La empresa atribuye este desarrollo a la disponibilidad del chat en la plataforma Zendesk, además de una tendencia mundial en el comportamiento del consumidor.

“El porcentaje de llamadas por teléfono no es menor solo por la naturaleza de nuestro negocio. Mucha gente necesita hablar directamente con el asesor de inversiones. Pero el uso del chat seguramente seguirá creciendo”, explica Mayara.

Luis Gustavo Vieira, Coordinador de Atención al Cliente de Genial Inversiones, confirma que el chat suele ser la mejor alternativa para la mayoría de los inversores. “Nuestro equipo de atención, en muchos casos, orienta a los clientes para que utilicen el chat. La mayoría de las veces, este canal ofrece una respuesta más rápida que el teléfono”, informa. Desde que se asoció con Zendesk, el tiempo promedio de resolución de tickets se redujo en un 95%, de 54 horas a 2,7 horas.

Con Zendesk Guide, Genial ha enriquecido su centro de ayuda, que hoy cuenta con más de 200 artículos activos. Los contenidos son mejorados continuamente por el equipo de atención al cliente y cada vez más sirven como apoyo para los clientes que optan por el autoservicio, aunque hay múltiples canales disponibles para la interacción directa con el equipo de soporte.

Dinamismo y escalabilidad

La medición de los motivos de contacto permitió a Genial crear un área específica solo para responder preguntas técnicas y operativas sobre el uso de su plataforma de inversión, lo que corresponde a alrededor del 30% de las llamadas de los clientes. Otras preguntas frecuentes están relacionadas con elementos como la verificación de inicio de sesión y contraseña (una característica de seguridad muy importante para una plataforma de inversión), el registro y los productos.

Los clientes que buscan asesoramiento, orientación o recomendaciones de inversión también pueden utilizar los canales de atención integrados en esta estructura, en este caso, con el apoyo de Zendesk Chat. Lo mismo ocurre con los inversores que activan directamente la mesa de operaciones, que también está integrada en la plataforma.

Para Cláudio Pracownik, Director Ejecutivo de Genial Inversiones, la principal ventaja de la asociación con Zendesk es su dinamismo. “Durante la pandemia, al contrario de lo que esperábamos, la demanda de los clientes por nuestra área de atención aumentó mucho. Pero la estructura que montamos en asociación con Zendesk soportó muy bien ese ‘boom’ de llamadas, lo que fue fundamental para

mantener la agilidad de las interacciones”, afirma.

Según Pracownik, la plataforma ha seguido el crecimiento que ha experimentado Genial en los dos últimos años, ayudando a aumentar la productividad del equipo y apoyando con éxito el aumento orgánico de la demanda de los clientes.

Algo que da fe de la importancia de la estructura actual de atención al cliente es el análisis que hace Genial de la eventual adopción de cualquier nueva herramienta que apoye su operativa diaria. Antes de implementar un nuevo software, la compañía considera fundamental asegurarse de que pueda funcionar sin problemas con la plataforma Zendesk.



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

