



HISTORIAS DE CLIENTES



LATAM Airlines logra 90% de satisfacción de sus empleados con Zendesk

Ciente desde 2012, LATAM Airlines confía en la plataforma de servicios Zendesk para brindar un servicio de clase mundial a 62 millones de pasajeros y optimizar el soporte interno para más de 30.000 empleados en todo el mundo. A pesar de enfrentar importantes desafíos económicos, el equipo de RR.HH. unió una fuerza laboral distribuida globalmente y pudo lograr un 90 por ciento de satisfacción de los empleados y un 80 por ciento de precisión del chatbot con Zendesk.



"Vimos cómo nuestro equipo de servicio al cliente estaba trabajando con Zendesk para ser más eficientes y mejorar la experiencia del cliente y decidimos llevar esa magia a las operaciones internas de nuestros empleados".

- Monica Obando

Gerente Senior de Recursos Humanos - LATAM Airlines

SEDE CORPORATIVA

Santiago, Chile

PASAJEROS ANUALES

62 Millones

EMPLEADOS GLOBALES

30K+

PAÍSES EN OPERACIÓN

22

48hrs

SLA para RH

90%

Satisfacción del Empleado

80%

Precisión del bot

3K+

Artículos del Centro de ayuda

Reconocida como la aerolínea líder en América Latina, LATAM Airlines cuenta con una extensa red de rutas, una flota moderna y un sincero compromiso con un excelente servicio al cliente. Construida sobre 20 años de experiencia e innovación, LATAM Airlines continúa adquiriendo reconocimientos de la industria, como ocupar el primer lugar en los Skytrax World Airlines Awards 2022 a la Mejor Aerolínea de Sudamérica y ganar múltiples categorías en los APEX Passengers Choice Awards 2023.

La andadura de la compañía comenzó en 2012, cuando LATAM Airlines se formó como parte de una fusión entre LAN Airlines y TAM Airlines. La nueva aerolínea no perdió tiempo en lanzar Zendesk para impulsar sus operaciones de atención al cliente, que ahora atiende a 62 millones de pasajeros en 22 países y maneja cuestiones como reembolsos de pasajeros, operaciones comerciales y cancelaciones de vuelos.

Hoy, LATAM Airlines también aprovecha Zendesk internamente para crear una mejor experiencia para los empleados. Con Zendesk Suite, la organización de recursos humanos de la aerolínea puede respaldar y empoderar a una fuerza laboral global de 30 000 empleados, incluidos pilotos, equipos de exploración, servicios de tierra, agentes aeroportuarios, mantenimiento y roles corporativos. Cada trabajador de LATAM Airlines puede utilizar las mismas herramientas para ayudar a gestionar preguntas sobre nómina, políticas, beneficios y más.

Herramientas digitales que crean una experiencia "wow"

"Somos clientes satisfechos de Zendesk desde 2012", comparte Mónica Obando, Gerente Senior de Recursos Humanos de LATAM Airlines. La supervisión de las operaciones de personas en Perú, así como de los servicios internos para todos los Grupos LATAM a nivel corporativo y global, le ha dado a Obando una visión de primera mano de las necesidades cambiantes de la organización. Un factor se ha mantenido constante: "Zendesk ha sido un socio fundamental para ayudarnos a brindar un servicio fluido y de clase mundial a escala".



Un CX poderoso siempre ha sido una prioridad para Obando, quien tiene una maestría en transformación digital y liderazgo en innovación, y tiene más de 20 años de experiencia en departamentos de recursos humanos en diferentes industrias y países de América Latina.

"Creo firmemente en la relación directa entre la experiencia del cliente y la experiencia de los empleados, y en cómo las herramientas digitales pueden ayudar a las empresas a generar experiencias sorprendentes para los empleados", dice Obando. Esa visión de futuro de la tecnología resultó invaluable cuando LATAM Airlines enfrentó importantes obstáculos internos y externos a cinco años de su funcionamiento.



Impulsar la agilidad y la conexión de los empleados en medio de la incertidumbre económica

En 2017, dos fuerzas impulsoras pusieron a prueba la agilidad del equipo de Obando y les llevaron a revolucionar su enfoque del servicio a los empleados. Primero, la fusión que creó LATAM Airlines había producido una fuerza laboral distribuida globalmente, revelando un mosaico de procesos y políticas entre los equipos. La empresa necesitaba urgentemente una forma de optimizar y unificar esos flujos de trabajo para impulsar la eficiencia y mejorar la confianza entre sus 30.000 empleados.

En segundo lugar, el entorno operativo de LATAM Airlines se había vuelto más desafiante debido a una recesión en Brasil (uno de sus mercados más grandes) y debido a una mayor competencia de los proveedores de viajes aéreos de bajo costo que ingresaban al mercado. Con la demanda de atención al cliente en su punto más alto, LATAM Airlines rápidamente adoptó una nueva estrategia.

"Sabíamos que para ofrecer el mejor servicio de su clase a nuestros pasajeros, teníamos que mejorar el compromiso y la satisfacción de nuestros empleados", dice Obando. "Vimos cómo nuestro equipo de servicio al cliente estaba trabajando con Zendesk para ser más eficientes y mejorar la experiencia del cliente, y decidimos llevar esa magia a las operaciones internas de nuestros empleados".

Como gran parte de la industria de viajes, LATAM Airlines volvió a enfrentar importantes obstáculos en 2020 con el inicio de la pandemia. Su equipo de recursos humanos trabajó horas extras, gestionando las fluctuaciones de la fuerza laboral, manteniendo seguros a los empleados y pasajeros, capacitando y reentrenando a los empleados sobre políticas en evolución, todo mientras era responsable de impulsar el compromiso y la moral de los empleados.

Afortunadamente, la decisión de Obando de aprovechar Zendesk para la experiencia de los empleados permitió a LATAM Airlines salir de ese período con un impulso positivo. La compañía obtuvo nueva financiación en 2021, anunció inversiones en nuevos aviones y planea ampliar su red de rutas.



Implementación rápida en todos los canales

Desde el primer día, el equipo de RR.HH. encontró que Zendesk era fácil de usar, lo que permitió una implementación rápida y fluida en toda la organización. Para respaldar la experiencia de los empleados de LATAM Airlines, el equipo de Obando utiliza Zendesk principalmente para gestionar miles de solicitudes de empleados a través de boletos, ofrecer opciones de autoservicio a través de una base de conocimiento integral y chatbots, y generar informes para medir el desempeño del servicio de recursos humanos y detectar oportunidades de mejora.+

Es una combinación ganadora que ya ha ayudado a que la satisfacción de los empleados alcance el 90 por ciento y ha inspirado una nueva meta del 100 por ciento.

En cuanto al autoservicio, el equipo ha creado más de 3000 artículos de base de conocimientos en español y portugués. Los trabajadores de LATAM Airlines pueden utilizar “un motor de búsqueda muy potente tipo Google” para obtener respuestas en el centro de ayuda de Zendesk. Si no encuentran lo que buscan y deciden abrir un ticket, se espera que los agentes respondan dentro de las 48 horas.

La última incorporación a la caja de herramientas de LATAM Airlines es el bot Zendesk. “Estamos muy orgullosos de nuestro nuevo chatbot. Nuestro objetivo es que funcione con una precisión del 80 por ciento para finales de año”, dice Obando.



Mayor productividad y menor costo de propiedad

Dar a los empleados el poder de autoservicio también ha creado un efecto dominó de beneficios de productividad para el personal de Recursos Humanos, que ya no pierde tiempo respondiendo preguntas simples.

"Hemos podido optimizar nuestros recursos para cambiar los flujos de trabajo operativos y reenfoarnos en tareas de mayor valor agregado", dice Obando. "Ahora tenemos una manera de mejorar nuestros procesos porque podemos identificar los puntos débiles específicos".

Proporcionar una mejor distribución de políticas y procesos a escala es una gran victoria para el equipo.

La plataforma Zendesk también abrió nuevas posibilidades en la gestión del cambio. “Zendesk es una plataforma fácil de usar y muy intuitiva”, añade Obando. “Nos ha dado la oportunidad de mejorar la experiencia de nuestra gente porque podemos agregar nuevas funcionalidades de Zendesk, como contenido audiovisual o chatbot”.

Todas esas ganancias en productividad y eficiencia se suman a grandes ahorros para LATAM Airlines. "Estamos logrando un costo total de propiedad (TCO) más bajo al utilizar para nuestros clientes la misma plataforma que utilizamos para nuestros empleados", afirma Obando.

“Después de muchos años de utilizar Zendesk, hemos marcado una gran diferencia para miles de empleados y millones de pasajeros.

“Podemos brindar una mayor calidad de servicio, con trazabilidad de la solicitud, con tiempos de respuesta definidos y bien informados, con información de valor accesible y actualizada, todo en una sola plataforma”.

Y Obando solo espera que esa lista de logros siga creciendo a medida que el equipo explora nuevas funciones. “En el futuro, esperamos aprovechar al máximo todos los productos de Zendesk para brindarles a nuestros empleados un servicio de la mejor calidad y un sistema omnicanal eficiente a la altura. Esperamos lograr nuestro sueño de una experiencia sorprendente para los empleados en cada contacto”.



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

