



## HISTORIAS DE CLIENTES

# La startup de seguros Openly recurre a Zendesk para ayudar a superar a la competencia

El proveedor de seguros de próxima generación Openly combina tecnología de vanguardia con experiencia en la industria para crear una experiencia premium para el cliente. Tim Kyse, vicepresidente de experiencia del cliente de Openly, ha sido cliente de Zendesk durante 12 años. Destaca los beneficios de combinar la flexibilidad de la IA generativa con la precisión del diseño de conversaciones para brindar una comunicación instantánea de marca y una experiencia personalizada para el cliente. Kyse también describe cómo utiliza Zendesk para crear una cultura de éxito del cliente.



"Desarrollamos funciones y operamos flujos de trabajo de Zendesk para que las llamadas y los chats se respondan en 30 segundos o menos. Nuestros clientes nos han dicho que les encanta lo fácil que es cotizar en nuestro sistema, y eso ha ayudado a construir nuestra reputación."

- Tim Kyse

Vicepresidente de Experiencia del Cliente en Openly

"Algún día llegaremos a un punto en el que Openly será una empresa de gran volumen, por lo que contar con Zendesk como pieza fundamental es fundamental. Puedes integrar prácticamente cualquier cosa que quieras en Zendesk. A medida que crezcamos, eso nos permitirá escalar."

- Tim Kyse

Vicepresidente de Experiencia del Cliente en Openly

### FUNDADA EN

2017

### FINANCIACIÓN RECAUDADA A LA FECHA

\$238 Millones

### ÚLTIMO RONDA DE FINANCIACIÓN

\$100M Series D (Sept 2023)

### EMPLEADOS

300+

< 30 seg

Tiempos de espera chat/llamadas

94%

Tickets de un solo contacto

96%

Promedio de CSAT

24K

Promedio Tickets/mes

Cuando la gente piensa en contratar un seguro, no suele venir a la mente la palabra "sencillo". Los fundadores de Openly se propusieron cambiar esa percepción creando una forma realmente sencilla y directa de ofrecer un seguro de hogar integral y de primera calidad.

Mediante una combinación de experiencia en seguros, ciencia actuarial, aprendizaje automático y otras tecnologías de vanguardia, Openly ofrece seguros premium con una cobertura sólida y fácil de administrar. La empresa permite a los agentes de seguros independientes brindar un servicio excepcional con rapidez y facilidad. Desde su lanzamiento en 2017, Openly ha crecido rápidamente desde una pequeña empresa emergente hasta convertirse en un proveedor de seguros de última generación, con más de 300 empleados y ofertas de productos en 21 estados de los EE. UU. El equipo continúa impulsando el éxito con productos innovadores que permiten a los agentes brindar una experiencia superior al cliente, aumentar radicalmente la eficiencia de la agencia y mejorar la satisfacción del cliente.



## Impulsando el éxito de la startup con Zendesk.

En busca del mejor sistema de CX que se adaptara a su seguro basado en tecnología, Openly se unió al programa Zendesk for Startups en 2020 y desde entonces ha seguido una trayectoria de crecimiento.

Cuando Tim Kyse se incorporó como Vicepresidente de Experiencia del Cliente en 2022, ya era un "cliente satisfecho de Zendesk". Había estado utilizando la plataforma en varias empresas emergentes desde 2011 y aprovechó Zendesk para mejorar el servicio al cliente y ampliar sus equipos de CX.

"Hay muchas personas que saben cómo desarrollar Zendesk", comparte Kyse. "Si usa Zendesk, puede atraer talento de un grupo más grande de personas. El acceso al talento siempre es un desafío para las empresas emergentes". Zendesk también ofrece una experiencia de usuario más sencilla, lo que es valioso para una empresa de rápido crecimiento. "Otro software de CX intenta igualar a Zendesk, pero no lo logra", agrega Kyse. "Zendesk ingresa los tickets en nuestro sistema, los enruta y permite que nuestro equipo responda rápidamente y los cierre".

Con herramientas fáciles de usar, Kyse puede centrarse en crecer y aprender junto con su equipo. "Una de las razones por las que me gusta el mundo de las startups es porque, si lo simplificas, puedes evolucionar para que siga siendo simple".



Los fundadores de Openly, Matt Wielbut (izquierda) y Ty Harris (derecha).

## Una experiencia de servicio personalizada

Kyse se dedica a optimizar la experiencia de soporte para los principales clientes de Openly: los agentes independientes que venden sus seguros. Su equipo funciona como un departamento de Customer Success para estos agentes, ayudándolos a acceder al portal del cliente y respondiendo preguntas sobre cotizaciones y cambios de tarifas. También supervisa un centro de contacto para agentes.

Si bien Openly no vende seguros directamente a los consumidores, la empresa brinda asistencia a los titulares de pólizas y a los prestamistas hipotecarios que se comunican con ellos para plantear preguntas.

Adaptar el servicio a estos diferentes tipos de clientes de Openly puede ser un desafío. Por eso, Kyse adopta un enfoque holístico y mira más allá de su equipo de asistencia hacia los distintos departamentos que dan forma a la Experiencia del Cliente, incluido el desarrollo comercial para la búsqueda de nuevos agentes, el portal del cliente para proporcionar cotizaciones, el producto de seguros y el marketing.

## Soporte experto en 30 segundos o menos.

Openly también piensa de manera innovadora en lo que respecta a la especialización de los agentes. En lugar de utilizar representantes de atención al cliente para responder llamadas de soporte, la empresa contrata, capacita y otorga licencias a agentes de seguros para garantizar una experiencia de primera calidad al cliente. Una vez que los agentes obtienen la licencia en un estado, están calificados para responder preguntas de cualquier cliente.

“Podemos resolver los problemas de los clientes rápidamente porque contamos con agentes muy capacitados y con mucho conocimiento. A partir de ahí, simplemente los capacitamos en la experiencia Openly y en cómo trabajar con nuestra tecnología”, explica Kyse. “Creamos funciones y operamos flujos de trabajo de Zendesk para que las llamadas y los chats sean respondidos en 30 segundos o menos. Nuestros clientes nos han dicho que les encanta lo fácil que es cotizar en nuestro sistema, y eso ha ayudado a construir nuestra reputación”.

Ese modelo de soporte ha demostrado ser eficaz para reducir los retrasos en el servicio. También crea la expectativa de que el cliente se conectará con un experto en seguros y recibirá un servicio de alta calidad rápidamente. Esas mejoras han ayudado a generar un 96 por ciento de Satisfacción del Cliente y le han dado a Openly una importante ventaja competitiva en el mercado de seguros, donde el servicio ultrarrápido es poco común.



## Servicio más rápido y optimizado con chat

Openly cuenta con 30 agentes que utilizan el soporte, la voz, el chat, la base de conocimientos y los informes de Zendesk Enterprise. El chat sigue siendo el canal más popular, porque permite a los clientes hacer otras cosas entre respuestas, en lugar de simplemente esperar al teléfono.

“A nuestros clientes les encanta el chat, y los agentes pueden manejar tres chats a la vez usando atajos de macros”, dice Kyse. “Desde que implementamos los formularios web, también hemos visto una resolución del primer contacto del 94 por ciento y un tiempo de resolución más corto”.

La combinación del soporte omnicanal con las automatizaciones también ayudó al equipo a aumentar la eficiencia. “Hemos creado flujos de trabajo sencillos en Zendesk que permiten a nuestro equipo interno resolver el ticket, enviar una respuesta macro al cliente, seleccionar campos para etiquetar y cerrar el ticket rápidamente. Redujimos nuestro tiempo de cierre después de cada llamada telefónica de tres minutos a solo un minuto”, comparte Kyse.

Sus próximos pasos para CX incluyen “crear un nuevo centro de ayuda en Zendesk para permitir un mejor autoservicio y análisis más profundos, y para ayudar a impulsar a los clientes a chatear y enviar correos electrónicos. “Estamos considerando el centro de ayuda con una forma de desviar tickets de manera proactiva”.

## Consejos para la próxima generación de startups.

Kyse ha sido un gran admirador de la Comunidad Zendesk desde el primer día, y la cita como el primer canal al que recurre con preguntas porque hay muchos expertos en CX disponibles. Support Driven y la comunidad Slack para startups son sus otros recursos de referencia.

Cuando se trata de lanzar Zendesk, aconseja a las startups que "se lancen a por ello" configurando primero el correo electrónico, el teléfono y una base de conocimiento pública. "Comience de a poco. Identifique sus 10 principales problemas y cree excelentes artículos para poder brindar soporte a las personas las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Luego, configure los informes de datos", sugiere Kyse. "Hemos creado cientos de plantillas y temas de centros de ayuda en Zendesk".

Su principal regla de oro: "No se apresure demasiado. Cree un diseño de lo que desea lograr en los primeros tres meses y luego documente todo lo que ha hecho para que la gestión de cambios sea más fácil en el futuro".



Tim Kyse, Vicepresidente de Experiencia del Cliente de Openly, es el tercero desde la derecha.

## Zendesk es "parte de mi ADN".

Cuando Kyse se unió al equipo, Openly ya estaba en modo de crecimiento activo con una base de empleados en expansión, un volumen de tickets en aumento, una cobertura que se extendía a nuevos estados y nuevas políticas en proceso de redacción. Desde entonces, ha estado utilizando la tecnología para impulsar un equipo de CX eficiente, lo que permitió un crecimiento continuo sin agregar personal.

Kyse está preparando a su equipo para el crecimiento futuro, gracias a las integraciones de Zendesk con Lessonly, un sistema LMS, Salesforce, Playlist y Tickler (un procedimiento operativo estándar para los aprendices). Openly también está interesado en usar IA con su chatbot, pero lo están tomando con calma debido a las estrictas regulaciones y el cumplimiento de los seguros.

"Zendesk ha sido parte de mi ADN durante mucho tiempo. Un día llegaremos a un punto en el que Openly será una empresa de volumen empresarial, por lo que tener Zendesk en su lugar ahora como una pieza fundamental es fundamental", dice Kyse. "Puedes integrar prácticamente cualquier cosa que quieras en Zendesk. A medida que crezcamos, eso nos permitirá escalar sin importar lo que pase".



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

