



HISTORIAS DE CLIENTES

# Syfe + Zendesk: Generando confianza y lealtad a través de la atención al cliente

Fundada en 2018, Syfe es una empresa de tecnología financiera con sede en Singapur cuya misión es empoderar a las personas para que construyan su patrimonio para un futuro mejor. Basada en los pilares del acceso, el asesoramiento y la innovación, Syfe atiende todo el espectro de las necesidades patrimoniales de una persona a través de carteras propias diversificadas, soluciones de gestión de efectivo y el primer neo-brokerage de la región. A medida que la empresa comenzó a crecer, necesitaba una forma eficiente de gestionar las consultas de los clientes y atender a los usuarios en sus canales de comunicación preferidos. Con Zendesk, Syfe puede ofrecer soporte ininterrumpido, generar confianza y lealtad con sus clientes y escalar internacionalmente con facilidad, llegando a 100.000 usuarios solo en Singapur.



“Continuamente lanzamos nuevos productos y funciones y nos expandimos a nuevos mercados, y Zendesk nos brinda la flexibilidad de escalar según nuestras necesidades.”

– Jack Prickett  
Head of Operations – Syfe

“Zendesk no es solo una herramienta reactiva. También nos permite generar interés y adopción del producto entre nuestros clientes, y generar confianza y lealtad..”

– Jack Prickett  
Head of Operations – Syfe

#### INDUSTRY

Fintech

#### SEDE DE LA EMPRESA

Singapur

#### CANTIDAD DE EMPLEADOS

100+

#### FONDOS CAPTADOS EN RONDAS DE INVERSIÓN

USD\$52.4 Millones

7

Número de agentes

100,000+

Cantidad de clientes

3

Cantidad de países

Syfe es una plataforma líder de inversión digital integral en la región de Asia-Pacífico. Fue nombrada Mejor Solución de Asesoramiento Digital en DigFin Group Innovation 2021 y Top Startups a tener en cuenta en 2022 por LinkedIn. Su misión es transformar la forma en que las personas invierten y administran su dinero al ofrecer soluciones financieras simples, inteligentes y asequibles. “Con el exceso de información y las prioridades en pugna, las personas ocupadas carecen del tiempo, la paciencia y los conocimientos necesarios para hacer que su dinero rinda. Como resultado, no optimizan al máximo sus inversiones y ahorros”, explica Jack Prickett, director de operaciones de Syfe. “Por lo tanto, nuestra empresa tiene como objetivo proporcionar las herramientas y los conocimientos adecuados a los inversores minoristas, y brindarles acceso a productos de inversión de bajo costo y alta calidad para que puedan tomar las decisiones correctas con su dinero y actuar por su futuro ahora”.



## Más usuarios, preferencias diversas

Al principio, Syfe dependía de una bandeja de entrada de correo electrónico y una línea telefónica para gestionar las consultas de los clientes. A medida que el número de usuarios crecía, la empresa empezó a buscar una solución más eficiente. “Con un volumen tan grande de tickets de todo el mundo, nuestros clientes querían comunicarse con nosotros a través de una variedad de canales de comunicación”, afirma Prickett. “Necesitábamos una solución que reuniera todos estos canales y nos ayudara a gestionar la atención al cliente de forma eficaz”.

“Estamos tratando con el dinero de las personas, y naturalmente son muy protectoras de sus finanzas. Nos tomamos muy en serio su confianza”, explica Prickett. “Si alguien usa una aplicación para pedir una pizza y no llega, es molesto, pero no es una preocupación importante. Si esa misma persona transfiere dinero a nuestra aplicación y no sabe dónde está su dinero, se preocupa mucho. No podemos darles un mensaje automático fuera del horario laboral. Necesitamos estar a su disposición día y noche y responder a sus preguntas rápidamente. Esto nos ayuda a generar confianza”.

Syfe también quería ser constantemente accesible y receptivo. Un ejemplo de la importancia de esto es cuando los clientes olvidan introducir su número de referencia único en su depósito. “Al pensar que su transferencia se ha perdido, se ponen ansiosos, por lo que nuestros agentes deben estar disponibles para procesar la transferencia manualmente y garantizarles que su depósito está seguro”, añade Prickett.



## Conectando canales y geografías.

En la actualidad, Syfe atiende a sus clientes a través de chat, llamadas, correo electrónico, Facebook y WhatsApp a través de Zendesk. Con una plataforma centralizada, sus agentes siempre están disponibles para brindar asistencia oportuna. “La mayoría de los problemas se resuelven instantáneamente”, señala Prickett. “Somos una empresa de tecnología financiera digital. No tenemos un almacén donde estamos tratando de encontrar a folletos de capacitación que no hemos entregado o algo por el estilo”.

Cuando Syfe comenzó a brindar servicios a clientes de otras partes del mundo, confió en Zendesk para adaptar su soporte a cada segmento. “En Australia, lanzamos nuestros productos comerciales, que ofrecen acceso a valores estadounidenses y australianos”, comparte Prickett. “En Hong Kong, lanzamos nuestra oferta de riqueza que ayuda a los usuarios a hacer planes de inversión automáticos. Zendesk nos permite filtrar y etiquetar las consultas entrantes en función de estas ubicaciones y establecer flujos de trabajo. Esto nos permite brindar servicios a diferentes entidades en un solo lugar”.

## Escalando decididamente

Al generar confianza y lealtad, la base de clientes de Syfe se ha disparado a 100.000 personas solo en Singapur. “Estamos muy orgullosos de los comentarios y reseñas positivas que nos dan nuestros clientes”, dice Prickett. “Pero para mí, la verdadera prueba de nuestro éxito es que hemos logrado atraer y retener a un porcentaje significativo de la población de Singapur”.

A medida que Syfe crece, continúa priorizando y refinando la atención al cliente. “Después de establecer una relación con el equipo de Zendesk, nos hemos dado cuenta de lo mucho que la solución puede hacer por nosotros”, concluye Prickett. “Queremos analizar diferentes herramientas de Zendesk que puedan ayudarnos a ser más proactivos en lugar de simplemente responder preguntas a medida que surgen. A medida que sigamos expandiéndonos, es posible que introduzcamos nuevos tipos de productos que requieran una asistencia más intensiva, y confiamos en que Zendesk estará allí para sostener 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

