



HISTORIAS DE CLIENTES

Taskrabbit optimiza el soporte y la gestión de la fuerza laboral con soluciones intuitivas de IA

Taskrabbit enfrentó múltiples desafíos para garantizar una programación y previsiones precisas, y al mismo tiempo, brindar servicio al cliente en un mercado de doble vía de trabajadores independientes y clientes que los contratan, en nueve idiomas, en todo el mundo. Para abordar estos desafíos, implementaron dos soluciones clave: una herramienta de gestión de la fuerza laboral y un agente de inteligencia artificial.



“A la hora de elegir un agente de IA, lo importante es cómo se ve la implementación. Nos centramos en la facilidad de uso en la construcción y en la calidad de las características del producto. Ahí es donde ganó Zendesk”.

– Mimi Erlick

Manager, AI Ops Team – Taskrabbit

“Ahora puedo empezar a hacer lo que se supone que deben hacer los profesionales de la gestión de la fuerza laboral: planificar, mirar hacia el futuro y posicionar estratégicamente el negocio para que podamos seguir creciendo y alcanzar nuestros objetivos.”

– Nicole Edwards

Workforce Management Analyst – Taskrabbit

SEDE CORPORATIVA

San Francisco, California

TICKETS MENSUALES PROMEDIO

62 Millones

AGENTES

320

EMPRESA FUNDADA EN

2008

100%

Primer contacto automatizado

90%

Cumplimiento delHorario

< 1 hr

Tiempo medio de primera respuesta

-90%

Disminución de la variación de pronóstico

Montaje de muebles, reparaciones del hogar, limpieza y más. Cuando las listas de tareas diarias se vuelven demasiado abrumadoras, es hora de reservar un Tasker en Taskrabbit. La red de servicio global confiable conecta a personas que necesitan ayuda para realizar las tareas domésticas cotidianas con taskers capacitados y confiables de sus comunidades locales.

Taskrabbit fue fundada en 2008 y adquirida por Ingka Group (IKEA) en 2017. La empresa opera en miles de ciudades de Canadá, Francia, Alemania, Italia, Portugal, España, Reino Unido y Estados Unidos, y sus servicios están disponible en más de 200 tiendas IKEA en todo el mundo.

Apostando por la especialización de los agentes

Los 320 agentes de soporte de la compañía tienen una tarea gigantesca: brindar servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana a Norteamérica y Europa en nueve idiomas, incluidos Inglés, Francés, Portugués, Español, Italiano y Alemán. Se necesita mucha coordinación para mantener satisfechos a millones de clientes globales y empoderar a una fuerza laboral en constante evolución de mudanzas y plomeros, conductores y otras profesiones (también conocidos como Taskers).



Para crear experiencias de CX efectivas y eficientes, Taskrabbbit dividió su organización de soporte en tres equipos, cada uno de los cuales se centra en diferentes grupos de usuarios: Taskers en el lado B2B, Clientes en el lado B2C y Registrants (incorporación de nuevos Taskers). Esa especialización es importante, porque cada grupo de usuarios tiene sus propias necesidades, vocabulario y canales preferidos, siendo más probable que los taskers utilicen el chat y los clientes a menudo elijan la asistencia telefónica.

"Cada grupo de usuarios también tiene diferentes tipos de contactos y métricas objetivo", dice Nicole Edwards, Analista de Gestión de Fuerza Laboral en Taskrabbbit. "Separar a los agentes y hacer que se especialicen en una base de clientes particular nos ayuda a generar métricas de desempeño más precisas y les permite lograr sus objetivos de KPI".

Previsión precisa con WFM

Disponer de las herramientas adecuadas ha desempeñado un papel crucial en la evolución de la empresa. Desde 2011, Taskrabbbit ha estado utilizando Zendesk para Experiencia del Cliente externa y Soporte Interno en varios equipos, incluido el de IT.

Alrededor del 42% del volumen total de soporte se recibe a través del chat de Zendesk, mientras que el correo electrónico y los formularios web representan cada uno el 17%, y la voz representa el 10%. Taskrabbbit también maneja consultas en Facebook, Instagram y Twitter, y ofrece dos aplicaciones de soporte a través de la API de Zendesk: una para Taskers y otra para Clientes.

Taskrabbbit enfrentó desafíos al rastrear la actividad de los agentes, el cumplimiento y los procesos de programación en múltiples sistemas. Para resolver estas brechas, optaron por una herramienta WFM que podría ayudarlos a asignar mejor a sus agentes, mejorar la visibilidad y mejorar el cumplimiento de los cronogramas. Al adoptar una herramienta WFM que podía incorporar automáticamente su actividad a Zendesk, eliminaron el etiquetado manual y redujeron los errores derivados del cambio constante entre sistemas.

Esta solución impulsó el cumplimiento del cronograma al 90% con monitoreo en tiempo real y ajustes rápidos. Los datos precisos sobre los volúmenes de tickets y las tendencias de dotación de personal mejoraron la precisión de las previsiones en un 90%, logrando una variación de menos del 5%.

Soporte flexible en una cultura que prioriza lo remoto

Un stack tecnológico mejorado permite a Taskrabbbit satisfacer las necesidades cambiantes de clientes y agentes en un entorno de trabajo remoto y asignar recursos y canales de soporte en consecuencia.

"Con tanta gente trabajando desde casa, ahora tienen la libertad y flexibilidad de ponerse en contacto con el soporte cuando lo deseen, a través del chat o una llamada telefónica rápida", afirma Kevin Rury, Analista Senior de Gestión de la Fuerza Laboral. "Estamos tratando de comprender estos nuevos patrones y nuevas formas en que los clientes interactúan con nosotros, para que podamos ajustar nuestra dotación de personal y agentes de programación de manera adecuada. Dado que admitimos múltiples zonas horarias y nueve idiomas distintos, debemos asegurarnos de que estén cubiertos por los agentes adecuados".

Convertirse en una empresa remota en la que todos trabajan desde casa también ha ayudado a Taskrabbbit a mejorar la experiencia de los empleados y a ser más ágil como organización. Edwards comparte: "La creación de un entorno de trabajo flexible permitió a la empresa ampliar el horario de atención para adaptarse mejor a las necesidades de los clientes y Taskers, por lo que estamos viendo lo mejor de ambos mundos".

En la vía rápida hacia un mayor éxito en CX

Debido a la reciente expansión y crecimiento en más países, el volumen de tickets de Taskrabbbit aumentó un 60 por ciento y las visitas al centro de ayuda aumentaron un 40% año tras año. Actualmente, el equipo de soporte maneja 158.000 tickets por mes, lo que demuestra una necesidad real de más autoservicio para impulsar la desviación de tickets.

En respuesta, Taskrabbbit ha agregado cinco objetivos clave a su hoja de ruta CX: autoservicio, segmentación de clientes, automatización, soporte omnicanal e informes. Para ayudar a alcanzar estos objetivos, decidieron lanzar un agente de IA de Zendesk.



Conectando a clientes de todos los continentes con la automatización

Además de atender a un mercado de dos vías, de trabajadores independientes y de los clientes que los contratan, el agente de inteligencia artificial de Taskrabbbit también tendría que poder dirigir consultas a los países correctos identificando la ubicación y los dialectos regionales. Por ejemplo, tendría que poder reconocer el Español, Francés, Canadiense o Estadounidense. El agente de inteligencia artificial de Zendesk era la única solución en el mercado que podía hacer eso.

Taskrabbbit se puso en marcha con un agente de inteligencia artificial y obtuvo un retorno de inversión casi instantáneo. El 100% de los chats comienzan con su agente de IA y han alcanzado una tasa de desvío del 28%, superando con creces sus KPI iniciales. Es más, los agentes de Taskrabbbit han informado de una mayor satisfacción laboral, a medida que la IA se ha hecho cargo de consultas más monótonas.

El momento del lanzamiento fue ideal, ya que el equipo norteamericano de Taskrabbbit pasó de su lento período invernal a un pico de verano. "Estamos viendo claros retrasos, algo que nunca antes había sucedido", informa Edwards. "Este es un mundo nuevo y emocionante para Taskrabbbit, ya que estamos preparados para nuestra temporada ocupada".

Encontrar el equilibrio adecuado entre autoservicio y dotación de personal ha liberado al equipo para trabajar de forma más proactiva. Edwards dice: "Ahora puedo empezar a hacer lo que se supone que deben hacer los profesionales de la gestión de la fuerza laboral: planificar, mirar hacia el futuro y posicionar estratégicamente el negocio para que podamos seguir creciendo y alcanzar nuestros objetivos".



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

