

HISTORIAS DE CLIENTES

1-Stop Connections mejora la experiencia de sus clientes con Zendesk

1-Stop Connections utiliza Zendesk para garantizar que los clientes tengan prioridad en soporte, marketing, finanzas y ventas, lo que ha generado una mejora del 12 % en la CSAT.



“Zendesk ha sido fundamental para permitirnos centrarnos en la experiencia del cliente. Dejar de ser solo un servicio de asistencia técnica para considerar la experiencia del cliente de manera colectiva en toda la empresa ha sido un cambio fundamental para que podamos aprovechar mejor nuestras relaciones con los clientes”.

– Alex Madera

Jefe de atención al cliente - 1-Stop Connections

18

Número de agentes

4,000

Tickets por mes

12%

Mejora de la
satisfacción del cliente

29%

Mejora en la
adherencia al SLA

Casi el 90 por ciento de todo lo que se compra en el mundo se transporta, de una forma u otra, por barco. Es una estadística asombrosa que pone de relieve el tamaño, la complejidad y la importancia de la industria global del transporte y la logística.

En cualquier momento, hay más de 20 millones de contenedores en el mar, que transportan desde materias primas como petróleo, acero y madera hasta productos de consumo como televisores, juguetes y textiles. Los buques de transporte más grandes pueden transportar hasta 18.000 contenedores individuales de 20 pies. Eso es suficiente espacio de almacenamiento para más de 36.000 automóviles, o casi 850 millones de latas de frijoles.

Estos enormes buques de carga se cargan y descargan en docenas de puertos de todo el mundo. Los puertos más activos pueden parecer pequeñas ciudades, ya que procesan decenas de millones de cajas de envío cada año. Los puertos son ecosistemas complejos que requieren herramientas poderosas para funcionar de manera eficiente. Es por eso que la industria del transporte y la logística recurre a empresas como 1-Stop Connections. La empresa ofrece software como servicio (SAAS) para la cadena de suministro que mantiene los puertos en movimiento como un reloj.

“Ayudamos a gestionar lo que llamamos el sistema de la comunidad portuaria”, afirmó Alex Wood, director de atención al cliente de 1-Stop Connections. “Es un entorno increíblemente complejo en el que es fundamental que todos trabajen juntos en armonía, desde las empresas de transporte y las terminales hasta las agencias de carga, los reguladores e incluso los contadores”.



Construyendo simplicidad para clientes complejos

Para poner orden en este entorno potencialmente caótico, la empresa ofrece una gama de soluciones de software altamente especializadas que ayudan a agilizar las operaciones, el seguimiento, la generación de informes y la seguridad. Esto permite a los clientes de 1-Stop Connections hacer de todo, desde gestionar el cronograma de recogidas de carga de camiones individuales hasta emitir tarjetas de seguridad para los trabajadores del muelle.



“Cada cliente es único y utiliza nuestras soluciones de forma diferente”, afirmó Wood. “Un cliente puede combinar docenas de productos diferentes, configurados específicamente para su organización, y configurar cientos, si no miles, de roles de usuario, niveles de autorización y rangos de administración diferentes”.

Y para agregar aún más complejidad, si bien el negocio principal de la empresa es operar en el ámbito de empresa a empresa, también necesita atender a las personas que utilizan las soluciones de la empresa para obtener sus propias tarjetas de seguridad de acceso a los puertos.

Una herramienta consolidada para gestionar todo

Dada la naturaleza especializada de los negocios de sus clientes y su combinación de interacciones B2B y B2C, brindar un servicio al cliente increíble es una prioridad para 1-Stop Connections. Sin embargo, la empresa, que se fundó en 2001 y tiene alrededor de 100 empleados, se encontró con las limitaciones de sus soluciones de servicio al cliente tradicionales, que incluían herramientas locales desarrolladas internamente que la empresa ya no usa.



“Intentamos construir todo por nuestra cuenta, pero en nuestro propio detrimento”, dijo Wood. “No funcionó porque nuestros sistemas internos eran engorrosos e inconsistentes. Básicamente, tuvimos que hacer un reinicio completo y derribarlo todo”.

Ese reinicio comenzó cuando 1-Stop Connections adoptó Zendesk Support en 2015 para consolidar su gestión de tickets y, con el tiempo, la empresa agregó gradualmente servicios adicionales, incluidos Talk , Chat , Guide y Explore.

Zendesk permitió al equipo integrarse de manera rápida y sencilla con diferentes partes de la organización de 1-Stop Connections, desde conectarse a su base de datos de usuarios y brindar a los agentes acceso al historial de un cliente, hasta usar la integración de JIRA de Zendesk para optimizar los flujos de trabajo para sus equipos de desarrollo de productos. Esta medida permitió que la organización en general aprendiera directamente de las interacciones con los clientes, que ahora se utilizan para influir en todo, desde su equipo de ventas hasta su cronograma de desarrollo.

Girando hacia el crecimiento con mayor visibilidad

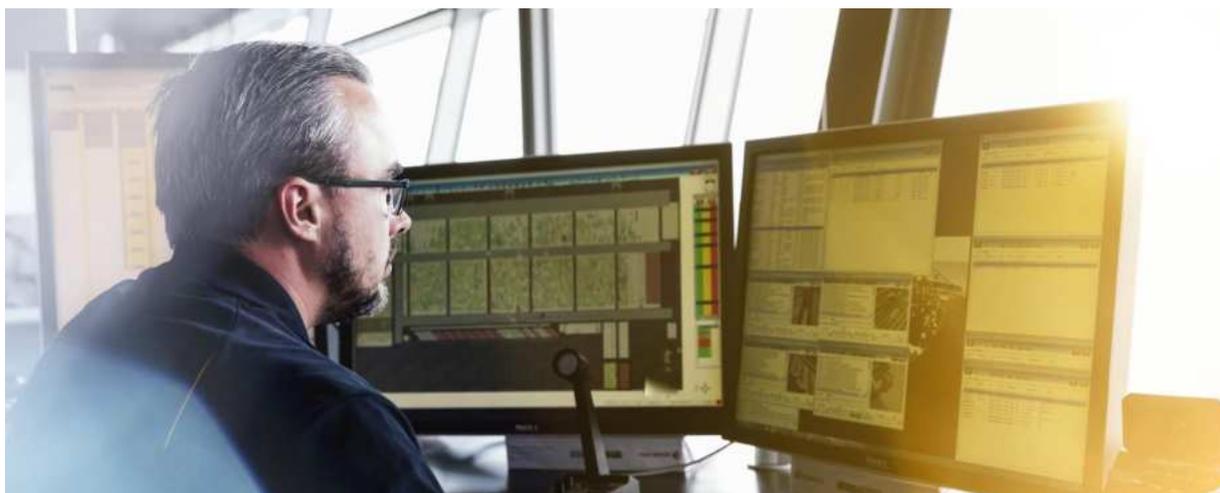
“El cambio hacia las experiencias del cliente nos ha permitido mejorar significativamente cada interacción que tenemos en todas nuestras funciones comerciales”, afirmó Wood. “Literalmente, en todas partes, desde marketing, finanzas, ventas o cualquier otro lugar de la empresa, todo se está ajustando cada vez más a esos altos estándares que establecemos en la función de servicio al cliente”.



Para hacer un seguimiento de este progreso, la empresa, que recibe aproximadamente 4.000 contactos de clientes al mes, utiliza Zendesk Explore para supervisar de cerca sus indicadores clave de rendimiento y hacer un seguimiento de la eficiencia. Hasta la fecha, los resultados han sido impresionantes, incluido un aumento de casi el 30 por ciento en los casos resueltos dentro de los objetivos resolución al primer contacto (FCR), un aumento en las puntuaciones de CSAT del 83 al 93 por ciento y una reducción del tiempo promedio de resolución de casos de casi 24 horas a 4,5 horas.

1-Stop Connections ha tenido tanto éxito con su nuevo modelo de atención al cliente y soporte que ha invertido en duplicar el tamaño de su equipo de soporte solo en el último año. Como resultado, el equipo ha agregado nuevas capacidades y al mismo tiempo ha aumentado la eficiencia, y ese mejor uso de los recursos, ha ayudado a la empresa a hacer crecer el equipo solo en la medida necesaria.

“Se trataba de dimensionar correctamente nuestro equipo”, dijo Wood. “Reimaginamos nuestra estructura para mejorar nuestro nivel de servicio en órdenes de magnitud. Y si bien ampliamos el equipo, Zendesk nos ayudó a hacer aún más con menos. Sin Zendesk, habríamos tenido que sumar al menos cuatro miembros más al equipo para obtener estos resultados”.



A medida que 1-Stop Connections crece y se expande a nuevos puertos en nuevas geografías, la empresa sigue buscando formas de simplificar sus flujos de trabajo, ofrecer mejores experiencias al cliente y conectar a sus equipos internos con Zendesk. El equipo trabaja en estrecha colaboración con el equipo de éxito del cliente de Zendesk para revisar periódicamente los servicios que utiliza, analizar sugerencias para mejorar la experiencia del cliente y revisar los datos de los clientes.



Le ayudamos a impulsar la Experiencia del Cliente
y del Colaborador de su Organización

✉ info@interactioncx.com ☎ +507 6631-8777

Prueba Zendesk

Empieza tu prueba gratis
y mira a Zendesk en acción

