



HISTORIAS DE CLIENTES

Medline considera a Zendesk una herramienta crítica para los negocios globales

Tras implementar Zendesk en su división de Distribución, Medline Industries, L.P. amplió la implementación a un total de 27 instancias en toda la empresa. Una mayor visibilidad de los datos y flujos de trabajo optimizados han permitido a más de 1000 miembros del equipo de Medline trabajar de forma más eficiente y productiva. De cara al futuro, Medline prevé aún más oportunidades para impulsar la satisfacción del cliente y los ingresos con la introducción de Zendesk Advanced AI.



“Medline cuenta actualmente con 27 instancias independientes de Zendesk. Incorporamos Zendesk y comenzamos a usarlo con bastante intensidad. Ya no es una plataforma opcional para nosotros; es fundamental para nuestra operación.”

– Billy Abrams

Vicepresidente Ejecutivo de Distribución – Medline Industries

“Nuestro equipo atrae nuevos clientes, por lo que hemos sumado más de mil millones de dólares en ingresos en cada uno de los últimos cinco años”.

– Billy Abrams

Vicepresidente Ejecutivo de Distribución – Medline Industries

SEDE CORPORATIVA

Northfield, Illinois

FUERZA LABORAL GLOBAL

36K+

PAÍSES SERVIDOS

125+

EMPRESA FUNDADA EN

1966

US\$1B

Aumentos anuales de ingresos

52%

Aumento de la productividad del canal email en 3 instancias

5%-7%

Aumento general de la productividad

800K+

Tickets anuales promedio

Se requiere una gran sabiduría empresarial para que los productos médicos adecuados lleguen a los profesionales sanitarios adecuados en el momento oportuno. Por eso es conocida Medline Industries, L.P., el mayor fabricante y distribuidor privado de suministros sanitarios de Estados Unidos, que suministra más de 300.000 productos a hospitales, centros de salud, consultorios médicos y puntos de venta en más de 125 países y territorios.

Medline es ahora una empresa de \$21.200 Millones de Dólares con más de 36.000 empleados en todo el mundo. La organización empezó a usar Zendesk en 2018 y sigue utilizando el sistema para impulsar la productividad, mejorar la experiencia del cliente y escalar con tecnología en lugar de contratar personal adicional.

“Medline cuenta actualmente con 27 instancias independientes de Zendesk. Incorporamos Zendesk y comenzamos a usarlo con bastante intensidad. Para nosotros, ya no es una plataforma opcional; es fundamental”, afirma Billy Abrams, Vicepresidente Ejecutivo de Distribución de Medline Industries, L.P.



Abrams está a cargo de la división de Distribución de Medline, la instancia más grande de Zendesk en la empresa, que también genera el 43% de sus ingresos. Este grupo se encarga del envío de suministros médicos a hospitales y centros médicos en todo Estados Unidos.

El rápido tiempo de valorización de Zendesk

Solo el negocio de Distribución cuenta con aproximadamente 300 agentes de atención al cliente que gestionan más de 800.000 tickets al año, por lo que la implementación de Zendesk para los canales de correo electrónico, teléfono, SMS y chat en este departamento fue una decisión empresarial clave. A este lanzamiento le siguió una implementación a gran escala de Zendesk en toda la empresa, incluyendo instancias en Finanzas, Recursos Humanos, Legal/Cumplimiento, Operaciones de Ventas y más.

"Empezamos con nuestra división de Distribución porque era la que tenía mayor escala", explica Abrams. "Para gestionar un volumen de consultas tan elevado, necesitábamos evolucionar de un sistema básico a algo con muchas más capacidades. Tras un análisis detallado del mercado, nos decidimos por Zendesk".

Las implementaciones rápidas de nuevas instancias de Zendesk ahora son posibles gracias a la facilidad de configuración de la plataforma y a que Medline ha establecido un proceso con reglas y listas de verificación clave, que incluye una forma de promocionar "Zendesk in a Box" a otras áreas internas interesadas.



Transparencia radical y pensamiento centrado en el cliente

Con las expectativas de los clientes en su punto más alto, el equipo se centra en ir más allá para satisfacer sus necesidades. "El cliente es lo primero, lo que significa que haremos cualquier cosa por él, cualquier día", comparte Abrams. "Construimos almacenes para los clientes porque quieren los productos más cerca de donde están". De hecho, Medline opera más de 50 centros de distribución y 20 plantas de fabricación en Norteamérica, con un total de 28 millones de pies cuadrados de espacio de almacenamiento.

Además de expandir las operaciones físicas, la división de Distribución aporta un enfoque centrado en el cliente para facilitar las interacciones. "Hemos capacitado a todos en nuestra organización para resolver cualquier problema que plantee un cliente, y queremos solucionarlo de forma que no vuelva a surgir mañana", afirma Abrams.

Cuando la pandemia de 2020 provocó tres años de problemas en la cadena de suministro, el grupo se centró en cambiar las expectativas de los

clientes. "Fuimos increíblemente transparentes con los clientes. Sabíamos exactamente dónde estaba cada producto, cuándo llegaba, cuánta cantidad había disponible para nuestros clientes actuales y cuándo teníamos que decir que no", recuerda Abrams. Interactuamos con los sistemas de salud más grandes del país, y no les gusta que les digan que no. Pero si se les establecen expectativas, los clientes las respetan y pueden planificar en función de ellas. Creo que hemos cimentado relaciones a largo plazo gracias a nuestra franqueza con los clientes.

La satisfacción del cliente impulsa un crecimiento impresionante de los ingresos

Recopilar datos e información es crucial para tomar decisiones estratégicas y mejorar el servicio al cliente, señala Abrams. "Pero para lograr una mejora continua, es necesario configurar los informes correctamente y usar las etiquetas adecuadas. Si no se mide, no se puede solucionar". Un mejor acceso a los datos ha permitido a los empleados de Medline estar más informados y ser más eficaces. "Usamos Zendesk para asegurarnos de que nuestros representantes de atención al cliente, nuestros representantes de ventas y todos en la organización tengan toda la información necesaria sobre el estado de los productos y los envíos", afirma Abrams.

La capacidad de monitorizar el rendimiento en Zendesk también es fundamental. "Hemos estandarizado KPI sobre la frecuencia con la que entregamos a tiempo, con la frecuencia con la que entregamos de forma completa y con la frecuencia con la que satisfacemos las necesidades de los clientes", añade Abrams. "Queremos seguir mejorando y garantizar que nuestros servicios sean los mejores de su clase".

Los miembros del equipo de distribución aprovechan al máximo esos datos para asegurarse de que los clientes se sientan atendidos y comprendidos. Una mayor satisfacción del cliente, a su vez, impulsa el crecimiento de los ingresos. "Nuestro equipo atrae nuevos clientes, por lo que hemos sumado más de mil millones de dólares en ingresos en cada uno de los últimos cinco años", comparte Abrams.



La flexibilidad y las integraciones de Zendesk brindan eficiencia

Uno de los mayores retos de Medline fue crear una forma eficiente de procesar un gran volumen de tickets. ¿La solución? Conectar Zendesk al programa de logística avanzada de la empresa, incluyendo las entregas. "Zendesk se adapta fácilmente a nuestro negocio. Podemos integrarlo con nuestros otros sistemas y monitorizar la actividad con gran precisión. Ahora medimos todos los tickets de Distribución y puedo ver cuántos de ellos, en la última hora, superaron nuestras expectativas de nivel de servicio", comparte Abrams. "Estamos avanzando justo hacia donde queríamos ir, gracias a que pudimos unirnos en torno a Zendesk".

Centralizar y optimizar los flujos de trabajo ayuda al equipo a ser más productivo. "En cuanto instalamos Zendesk, observamos un aumento del cinco al siete por ciento en la productividad, simplemente al enrutar los tickets de forma eficiente", recuerda Abrams. "Creamos un panel

personalizado para ofrecer a los agentes una mejor visibilidad, de modo que dedican menos tiempo a tareas redundantes y más tiempo a tareas pensadas para los clientes. Su calidad y velocidad de rendimiento han mejorado”.

Medline también experimentó un aumento del 52% en la productividad en el canal de correo electrónico en tres instancias, y el equipo de Distribución actualmente ofrece una tasa de resolución inmediata del 78%.

"La característica más atractiva es la flexibilidad de Zendesk", afirma Abrams. "El entorno de la aplicación, que nos permite adaptar la implementación a cada caso de uso específico, es increíblemente valioso. Zendesk es una herramienta maravillosa que nos ayuda a personalizar la información para que el equipo pueda tomar buenas decisiones a diario y ser más eficiente".

La transformación digital continuará con la IA

La división de Distribución continuará su transformación digital trabajando para automatizar al máximo, lo que implica iterar nuevas posibilidades con Zendesk Advanced AI.

“Estamos implementando agentes de IA para que nuestros empleados sean más efectivos. Estamos implementando la gestión de procesos para que nuestros empleados sean más productivos. Y vamos a implementar IA”, afirma Abrams. “Todo forma parte de una suite que usaremos para ser más rápidos, más fuertes y más inteligentes cada día”.

Con cada avance, el equipo se asegurará de brindar a clientes y empleados las herramientas adecuadas. “Nuestros clientes quieren saber, cuando llaman, envían mensajes de texto o correos electrónicos, que realmente están hablando con una persona que conocen”, informa Abrams. “Creo que la IA ayudará a los agentes existentes a ser más reflexivos en la resolución de problemas. La información que nos proporciona la IA nos brinda la oportunidad de ser mejores agentes de atención al cliente y brindar una mejor experiencia al cliente”.

Medline no muestra signos de desaceleración en lo que respecta a la mejora de la CX y la EX. “Hemos estado innovando en torno a Zendesk y añadiendo más funciones al sistema para garantizar la mejor atención al cliente”, afirma Abrams. “La implementación de Zendesk también nos ha ayudado a mejorar la experiencia de los empleados”.



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

