



HISTORIAS DE CLIENTES

Redfin mejora la eficiencia y CSAT al implementar Zendesk en más de 11 equipos.

Cuando el sistema actual de tickets de soporte basado en correo electrónico de Redfin comenzó a crear cuellos de botella, la creciente empresa de bienes raíces implementó Zendesk para varios equipos. A los 3 meses de establecer un equipo dedicado de Atenciónal Cliente, Redfin manejaba el 94% de todas las solicitudes con Zendesk y mantenía un puntaje de satisfacción interna del 96%.



“Una de mis cosas favoritas de Support es que puedo poner al día a alguien que nunca ha usado un sistema de tickets en menos de una hora.”

- Mac Jonson

Gerente del Help Desk de IT - Redfin

“Zendesk Support significó que teníamos un camino muy claro, sin obstáculos, desde la base hasta la cima de nuestra organización.”

- Mac Jonson

Gerente del Help Desk de IT - Redfin

INDUSTRIA

Bienes Raíces

SEDE CORPORATIVA

Seattle, Washington

COLABORADORES

4,000+

CSAT

96%

11+

Equipos utilizando Zendesk Support

94%

Solicitudes entrantes manejadas por SAC

< 1 hr

Tiempo medio de primera respuesta

-90%

Disminución de la variación de pronóstico

Redfin, con sede en Seattle, es una empresa corredora de bienes raíces impulsada por la tecnología con la misión de reinventar los bienes raíces a favor del consumidor. Gracias a sistemas de software especialmente diseñados y datos patentados, los agentes inmobiliarios de Redfin tienen una ventaja a la hora de guiar a compradores y vendedores hacia las decisiones correctas.

Es más, la empresa emplea a sus propios agentes inmobiliarios y les paga en función de la satisfacción del cliente, no de comisiones. Redfin es la única corredora de bienes raíces que paga a sus agentes para que estén del lado del cliente, no solo para realizar una venta..

Redefiniendo la experiencia inmobiliaria con Zendesk Support

El incesante enfoque de Redfin en la Experiencia del Cliente se extiende también a las operaciones internas de la empresa. Mac Jonson, el Gerente de la Mesa de Ayuda de IT, dijo que Redfin inicialmente usó el correo electrónico para responder a las solicitudes de ayuda. Pero a medida que la empresa creció, el equipo se quedó estancado. Fue particularmente difícil rastrear los tickets después de que fueron entregados a otros departamentos.



Redfin decidió invertir en Zendesk Support y finalmente implementó la plataforma de Soporte y Servicio al Cliente para varios equipos, incluido no solo el servicio de atención al cliente externo, sino también IT, marketing, diseño, análisis y media docena de grupos de desarrollo. El resultado fue una nueva transparencia y eficiencia para solicitudes de ayuda externas, así como para solicitudes internas para todo, desde nuevas computadoras y software hasta trabajos de diseño y marketing por correo electrónico.



"Zendesk Support significó que teníamos un camino muy claro, sin obstáculos, desde la base hasta la cima de nuestra organización", dijo Jonson. La mesa de ayuda de IT podría enviar un ticket interno a cualquier equipo de desarrollo y el servicio de atención al cliente podría hacer lo mismo con los clientes externos.

Support permitió a la empresa establecer un equipo dedicado de Atención al Cliente. En tres meses, el nuevo equipo manejaba el 94% de todas las solicitudes entrantes.

"Una de mis cosas favoritas del soporte es que puedo poner al día a alguien que nunca ha utilizado un sistema de tickets en menos de una hora", dijo Jonson. "También puedo mostrarles, a través de Soporte, cómo mantenemos un estándar tan alto de servicio al cliente en toda nuestra organización".

Retroalimentación de la empresa, SLAs y tickets centralizados

Antes de Support, las solicitudes de rutina, como restablecer una contraseña o borrar cookies, normalmente eran manejadas por miembros del equipo de desarrollo de software. Support permitió a la empresa establecer un equipo de atención al cliente dedicado. En tres meses, el nuevo equipo manejaba el 94 por ciento de todas las solicitudes entrantes, lo que liberó al equipo de desarrollo para trabajar en herramientas para mejorar la compra y venta de viviendas.

La nueva plataforma también hace posible que surjan ideas de mejora desde cualquier lugar de la empresa. Por ejemplo, un agente con una sugerencia para mejorar la herramienta Redfin Home Value puede ingresarla en el foro interno, donde los desarrolladores la revisan y priorizan.

Otra ventaja de Zendesk Support son los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA - Service Level Agreements). Con Support, los SLAs son más fáciles de monitorear y aplicar por equipo. Jonson está particularmente orgulloso del servicio de asistencia técnica de Redfin, que mantiene un tiempo de respuesta muy bajo, así como una puntuación de satisfacción interna del 96%. El equipo de atención al cliente también tiene un tiempo de respuesta muy bajo y continúa mejorándolo con el tiempo.



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

