

Grupo Hotelero Prisma alcanzan una mayor eficiencia en sus procesos internos con el apoyo de Zendesk

El Help Desk interno habilitado por Zendesk permite que todos los hoteles de Grupo Hotelero Prisma reduzcan hasta en 30% sus tiempos de respuesta.



“Con Zendesk, podemos dar una respuesta inmediata y tenemos además la flexibilidad de que cada hotel puede customizar sus procesos en la plataforma y ajustarlos a sus necesidades específicas”.

– Luis Barajas

Gerente de TI – Grupo Hotelero Prisma

36

Hoteles

25

Agentes

30%

Reducción en el
tiempo de respuesta

94%

CSAT

Grupo Hotelero Prisma (GHP), el mayor operador de hoteles de Fibra Inn, con treinta y seis hoteles en todo el país -principalmente orientados al viajero de negocios, tiene como objetivo ser el grupo que mejor experiencia brinde tanto a sus inversionistas como a sus huéspedes.

Para ello, entre diversas acciones, la empresa ha marcado como prioridad homologar procesos entre todos los hoteles, primordialmente en las áreas de TI y Compras, procurando una operación unificada y ágil, que ofrezca visibilidad y una respuesta oportuna a las solicitudes de los colaboradores, y por lo tanto, también una buena experiencia al cliente interno.



“Anteriormente, operábamos con una plataforma poco eficiente”, afirma Luis Barajas, Gerente de TI de Grupo Hotelero Prisma. “Debíamos ocuparnos y preocuparnos por estar actualizando la herramienta de manera constante y por darle siempre mantenimiento, además de que era poco customizable y muy complicada para elaborar reportes. En varias ocasiones nos llegamos a quedar sin acceso a la plataforma, lo que hacía que nuestra atención a solicitudes o tickets internos se convirtiera en un proceso muy lento y poco confiable, repercutiendo en la operación de todos los hoteles”.

Fue en 2018 cuando Hoteles Prisma inició la búsqueda de una herramienta que les brindara un sistema integrado de gestión de tickets, les permitiera migrar toda la información hacia la nube de manera confiable, que no requiriera de labores de mantenimiento por parte del usuario y que mejorara la atención a los usuarios internos en los 36 hoteles del grupo.

“Empezamos a fijarnos en qué plataforma usaban empresas top, recuerdo en particular Banca Afirme en México y AXS en Estados Unidos; ellas ya eran Powered by Zendesk”, añadió Luis. “En realidad, tomar la decisión no fue difícil: desde el principio y aún desde su sitio web, Zendesk respondió inmediatamente a todas mis preguntas y me ofreció la mejor atención. Sin duda, cumplía con todas las características que estábamos buscando y aún más; son el mejor ejemplo de lo que debe ser el servicio al cliente”.

El proceso de implementación de la plataforma en Grupo Hotelero Prisma se realizó en menos de dos meses, y fue respaldado por un equipo de soporte de Zendesk dedicado a que la transición e inicio de operaciones con la nueva herramienta fuera sencilla y se realizara sin contratiempos.



Actualmente, el área de mayor uso de Zendesk en Prisma es Compras, ya que concentra en la plataforma una gran cantidad de procesos, como el ingreso de solicitudes de materiales para los 36 hoteles de manera simultánea. De igual forma, los mismos hoteles han querido dar acceso a Zendesk a sus propios proveedores para agilizar trámites como la actualización de precios y otros. La herramienta ha resultado tan útil, que en tan sólo un año, el número de tickets registró un crecimiento cercano a 2X (de 164 en febrero de 2019, a 293 en marzo 2020).

“Atender esos tickets vía celular o chat es inviable”, señala Barajas. “Con Zendesk, podemos dar una respuesta inmediata y tenemos además la flexibilidad de que cada hotel puede customizar sus procesos en la plataforma y ajustarlos a sus necesidades específicas”, y añade: “Si bien antes conocíamos la problemática que enfrentábamos, ahora nos hemos dado cuenta de que utilizando Zendesk podemos resolver nuestros retos de múltiples maneras, todas igualmente confiables”.

Grupo Hotelero Prisma utiliza Zendesk no sólo para medir la productividad de cada uno de los 25 agentes que operan la herramienta, sino también para analizar cargas de trabajo y realizar los cambios necesarios para hacer la operación más eficiente, con lo que han logrado reducir tiempos de respuesta hasta en un 30%-

Asimismo, la compañía ha podido identificar áreas de mejora, tendencias y problemas subyacentes y encontrar soluciones que reditúan en una mayor la satisfacción de los empleados, que se encuentra hoy por hoy en un nivel cercano a 94% de CSAT.

Lo anterior va en línea con la tendencia identificada por Zendesk, de que las compañías que hacen análisis y dan seguimiento a las métricas del equipo de soporte interno reducen, en promedio, 16 por ciento sus tiempos de resolución.



Cambios sencillos e inmediatos para atender situaciones extraordinarias

La contingencia provocada por el COVID-19 impactó de manera importante al sector hotelero, y Grupo Hotelero Prisma no fue la excepción. Sin embargo, gracias a la flexibilidad de Zendesk, en un mismo día pudieron elaborar una nueva forma para dar prioridad a solicitudes urgentes, como la adquisición de material de sanitización y desinfección, aplicable a los 36 hoteles del grupo.

“Hoy sé que podemos hacer cualquier cambio en la plataforma para atender cualquier requerimiento, sin preocuparme de que los datos se vayan a perder, o tengamos que hacer actualizaciones constantes”, señala Barajas. “Estoy convencido de que el proceso de transformación digital de Grupo Hotelero Prisma lleva un avance muy importante con Zendesk; en el contexto de la pandemia, contar con el respaldo de esta plataforma ha sido fundamental para la continuidad de nuestro negocio”.



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

